

## SERVİS SÖZLEŞMESİ

Evofone Bilgi Teknolojileri'ne gelen arızalı cep telefonu ve diğer ilgili ürünlere aşağıda belirtilen esaslar dahilinde servis hizmeti verilir. Cihazı teslim eden müşteriler bu esaslara uymayı kabul eder.

1. Servise gelen cihazlar ve servis hizmeti alan diğer ürünlerin servis hizmet süresi, bu belgede belirtilen teslim tarihinden en fazla 20 iş günüdür. Servis hizmet süresine müteakiben 90 iş günü içerisinde alınmayan ürün ve cihazlardan firmamız hiçbir hukuki sorumluluk kabul etmez.

2. Tüketicinin bulunduğu yerde yetkili servis istasyonunun olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonu sorumludur.

3. Tüketicie en yakın yetkili servis istasyonunda satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda; malın firma merkezine ya da diğer bir yetkili servis istasyonuna ulaştırılmasına ve geri gönderilmesi ile ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilemez.

4. Servis istasyonlarının bu yönetmeliğin 11inci maddesine belirtilen hususları içeren belgeleri düzenlemesi ve bunların birer nüshasını tüketiciye vermesi zorunludur.

5. Kullanım ömrü süresince malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildiri 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 bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

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

7. Malın garanti süresi dışında, servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmeti ile 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 arızalar bu fıkra kapsamı dışındadır.

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

9. Kargo veya kurye taşımacılığı esnasında oluşacak hasar ve kayıplardan firmamız sorumlu değildir. Bu durumlarda sorumluluk kargo firmasına veya kurye firmasına aittir.

10. Onarım için servise gelen cihazların veya ürünlerin firmamızda iken herhangi bir surette yangın, su baskını ve benzeri doğal afetler ve hırsızlık gibi durumlarda tamamen ya da kısmen hasar görmesi durumlarında firmamızın hukuki sorumluluğu, cihaza ödenecek sigorta bedeli ile sınırlıdır. Müşterileri bundan başka hak ve talepte bulunmayacaklarını kabul ederler. Bu sözleşme hükümleriyle düzenlenemeyen konularda 6502 sayılı yasa ile diğer hükümler geçerlidir.

11. Servise gelen cihaz veya ürünlerin onarımı ve servis işlemleri sırasında cihazda kayıtlı kişisel bilgiler, telefon rehberi, mesajlar, resimler, media uygulamaları, not defteri, ajanda ve her türlü sonradan yüklenen kayıtların silinmesi mümkündür. Bu nedenle cihazların servis merkezimize gelmeden önce yedeklenmesi gerekmektedir. Servis merkezimize gelen cihazlarla birlikte sim kart teslim alınmaz. Serviste bırakılan sim kartlarla ilgili firmamız sorumluluk kabul etmez.

12. Garantiyi geçersiz kılan durumlar ve garanti dışı işlemler: Firmamızın üretici firma ile yapılan sözleşmeye ve ilgili kanunlara göre servis hizmeti verdiği cihazların, kullanım kılavuzunda belirtilen kullanım şekli dışında kullanılması, orijinal olmayan aksesuar, batarya, şarj cihazı kullanılması, cihazın sıvı alması, darbe görmesi, üretici firma tarafından onaylanmamış yetkisiz kişilerce müdahale görmesi, sim kilidin açılması, orijinal olmayan yazılım yüklenmesi ya da üretici firma tarafından onaylanmamış uygulamalar yüklenmesi durumlarında servis merkezinin teknik incelemesi sonucunda garanti kapsamı dışında işlem görecektir.

13. Garanti kapsamı dışındaki cihazların, Türkçe yüklenmesi, yazılım yüklenmesi ve diğer onarımlar sırasında cihazlarda kilitleme, açılmama ve diğer başka problemler oluşabilir. Firmamız bu durumda sorumlu tutulamaz. Garanti kapsamı dışındaki ürünler ve cihazlar servis ücreti ödedikten sonra müşteriye teslim edilir.

14. Garanti kapsamı dışındaki durumlarda onarım kabul edilmediği takdirde servis merkezinin inisiyatifi doğrultusunda harcanan zaman ve emeğin karşılığı olarak bir ücret alınabilir. Ücret iadesi durumlarda yetkili teknisyenin düzenleyeceği rapora göre ücret iadesi yapılabilir.

15. Yedek Cihaz Temini: Garanti kapsamı içindeki ürünün arızasının on iş günü içerisinde giderilmemesi halinde üretici veya ithalatçı ürünün onarımı tamamlanıncaya kadar, tüketiciye benzer özelliklere sahip başka bir ürün verilebilir.