

TÜKETİCİ HAKLARI HAKEM HEYETİ

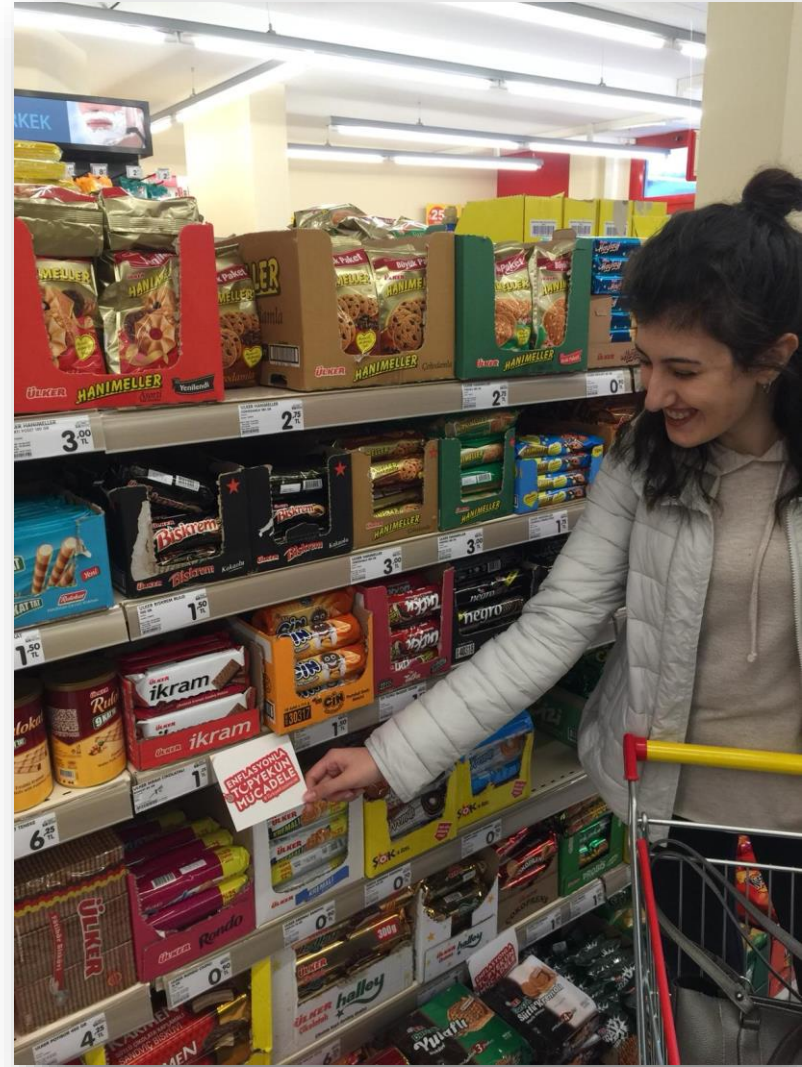




TÜKETİCİ KİMDİR?

Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.









ÜRETİCİ veya İTHALATÇI KİMDİR?

ÜRETİCİ:

Üretim yapan , üretimle uğraşan kişiye verilen isim.

İTHALATÇI:

Yurt dışında üretilen malı ülkedeki tüketicilere ulaştıran kişiye verilen isim.





SATICI KİMDİR?

İthalatçıdan veya üreticiden aldığı ürünü tüketiciye satan kişiye verilen isim.

HANGİ ÜRÜNLERİ SATIN ALIRIZ?



- Kıyafet

- Ayakkabı

- Çanta

HANGİ ÜRÜNLERİ SATIN ALIRIZ?



- Elektrikli ev aletleri
- Beyaz Eşya
- Mutfak ürünleri

HANGİ ÜRÜNLERİ SATIN ALIRIZ?



- Elektronik cihazlar

- Mobilya

HANGİ HİZMETLERİ SATIN ALIRIZ?



- Abonelik Hizmetleri (elektrik, doğalgaz, internet vb.)

HANGİ HİZMETLERİ SATIN ALIRIZ?



- Bankacılık hizmeti



- Sigorta hizmeti

HANGİ HİZMETLERİ SATIN ALIRIZ?



- Temizlik Hizmeti



KARGO

- Taşımacılık Hizmeti

AYIPLI MAL



Tüketicie teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır.

Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran **maddi, hukuki** veya **ekonomik eksiklikler** içeren mallar da **ayıplı** olarak kabul edilir.

AYIP ÇEŞİTLERİ

Maddi Ayıp

- Eşyanın fiziki yapısındaki eksikliklerdir. Bir malın yırtık, kırık, lekeli olması, yeni denilen malın kullanılmış olması vb.

Hukuki Ayıp

- Tüketicinin maldan yararlanmasını engelleyen veya azaltan hukuki bazı yasaklama ve sınırlamalardır. Malın hukuka aykırı bir marka taşıması, başkasına ait bir sınai veya telif hakkını ihlal etmesi, satılan malın satım sırasında hacizli olması vb.

Ekonomik Ayıp

- Satılan malın verimi, elde edilecek tasarruf gibi iktisadi vasıflarının eksik olmasıdır. Aracın tanıtma ve kullanma kılavuzunda belirtilenden daha fazla yakıt yakması, az miktarda elektrik tükettiği belirtilen çamaşır makinesinin çok elektrik tüketmesi, bulaşık makinesinin bulaşıkları yeteri kadar temizleyememesi vb.

Miktar Eksikliği

- Niteliği etkileyen miktar eksiklikleri ayıp olarak kabul edilmektedir. Miktar eksiklikleri malın ağırlık, hacim, yüzölçümü gibi hususlardaki eksikliklerdir. Örneğin bir kumaşın veya halının santimetrekaresinde bulunması gereken ilmek sayısının daha az olması, mutfak için alınan bir dolabın teslim edilmesi gerekenden daha küçük ölçülerde olması gibi.

AYIPLI MAL

- Ayıplı mallarda 30 gün içerisinde ayıbın satıcıya bildirilmesi yükümlülüğü kaldırılmıştır.
- 2 yıllık zaman aşımı süresi içerisinde, **ilk 6 ay içinde** ortaya çıkan ayıplarda **malın ayıplı olmadığını satıcı ispat edecektir.**

TÜKETİCİNİN SEÇİMLİK HAKLARI

Bir malın / hizmetin ayıplı olması halinde tüketicinin dört seçimlik hakkı vardır:

1

- Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme

2

- Satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme

3

- Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme

4

- Ücretsiz onarım isteme

GARANTİ BELGESİ

GARANTİ BELGESİ

İADE GARANTİSİ

- Ürünü satın almış müşterilerimiz sipariş tarihinden itibaren 300 gün içerisinde ürünü iade edebilir.
- Ürün beklendiği kadar kaliteli görünmüyorsa müşteriye yazılı olarak bildireceği takdirde iade edilebilir.

ÜRÜN GARANTİSİ

- CALFIX kullanım garantisi süresi 10 (on) yıldır.
- Sipariş tarihinden itibaren (5) yıllık sürede ürüne ilgili problem yaşandığında hatalı ürünün bir örneği talep edilmeden yenisiyle değiştirilir.
- Çamaşır makinesi hariç kullanılmayan ve hatalı kullanılmayan garanti kapsamı dışındadır.

Yetkili İmza, Kaşe:

**MAKRO DAF REKLAM
DANISMANLIK HİZ. LTD. ŞTİ.**
Nispetiye Cad. Plaza Meydanı No: 1
Kat: 17. Kat. Beşiktaş, İstanbul
Tel: 0 212 294 24 00
www.gizmarket.com

GARANTİ BELGESİ

Form No: 00100
Revizyon No: 01

Ferroll

İTİFAK VE K. SAN. VE TİC. BİLİM. A.Ş. ve İZMİR D.Ş.
Kartal Mahallesi
Göztepe Sokak No: 1, Cadde No: 20
Etiler - Beşiktaş - İstanbul
0212 212 2000

İsminiz: _____
Adınız: _____
Ticaret / MKEK: _____
Fatura No / Seri: _____
Fatura Tarihi: _____

Ölçüleriniz: _____
Ölçülerinizi ölçen kişi: _____
Ölçülerinizi ölçen kurum: _____

Yükseklik: _____
Geniřlik: _____
Tavan yüksekliği: _____

Yükseklik: _____
Geniřlik: _____
Tavan yüksekliği: _____

BİLKAPEN
PVC KAP PENCERE SİSTEMLERİ

GARANTİ BELGESİ

Ünvan: İmza yapıldığı adreste tüm PVC profillerin uygulaması (sıcak sızdırmazlık, çalınma ve patlatı) ürünlerden boyanmışlar hariç olmak üzere 10 yıl süre ile garanti edilir; aykırı takdirde aykırı ünite boyutları tarafından parçaları değiştirilir. Müdahalede ölçme ve takımı masrafları talep edilmez. Mükemmel kullanıma bağlı olarak yer alan hususlarda aykırı kullanımlara bağlı boyanmışlar hariç olmak üzere garanti kapsamı dışındadır. Bu hususlarda müşteri bu tür taleplerde bulunmalıdır.

Not: Bu garanti belgesi sadece Bilkapen Profilleri için geçerlidir. Alınanlar, çamır, duvarlar, sıva, sıva ve sıva ve sıva kalınlığından kaynaklanan hatalar garanti kapsamı dışındadır. (Garanti kapsamı profiller 5 yıl garantilidir.)

YETKİLİ MÜŞERİ: _____ İMZA VE KAŞESİ: _____

Adres: _____

Tel: _____

Parçaların Sayısı ve No: _____

BENĞİ

GÜNEŞ ENERJİ SİSTEMLERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.
www.bengijenerji.com

GARANTİ BELGESİ

Belge Numarası: 14.02.22
Belgeleme Tarih: 10.12.2022

YETKİLİ MÜŞERİ: _____

Adres: _____

Tel: _____

Parçaların Sayısı ve No: _____



GARANTİ BELGESİ

- Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlar ve **asgari iki yıldır**.
- Garanti belgesinin düzenlenmesi yükümlülüğü **üretici ve ithalatçılara**, bu belgenin tüketiciye verilmesi sorumluluğu **satıcıya** aittir.

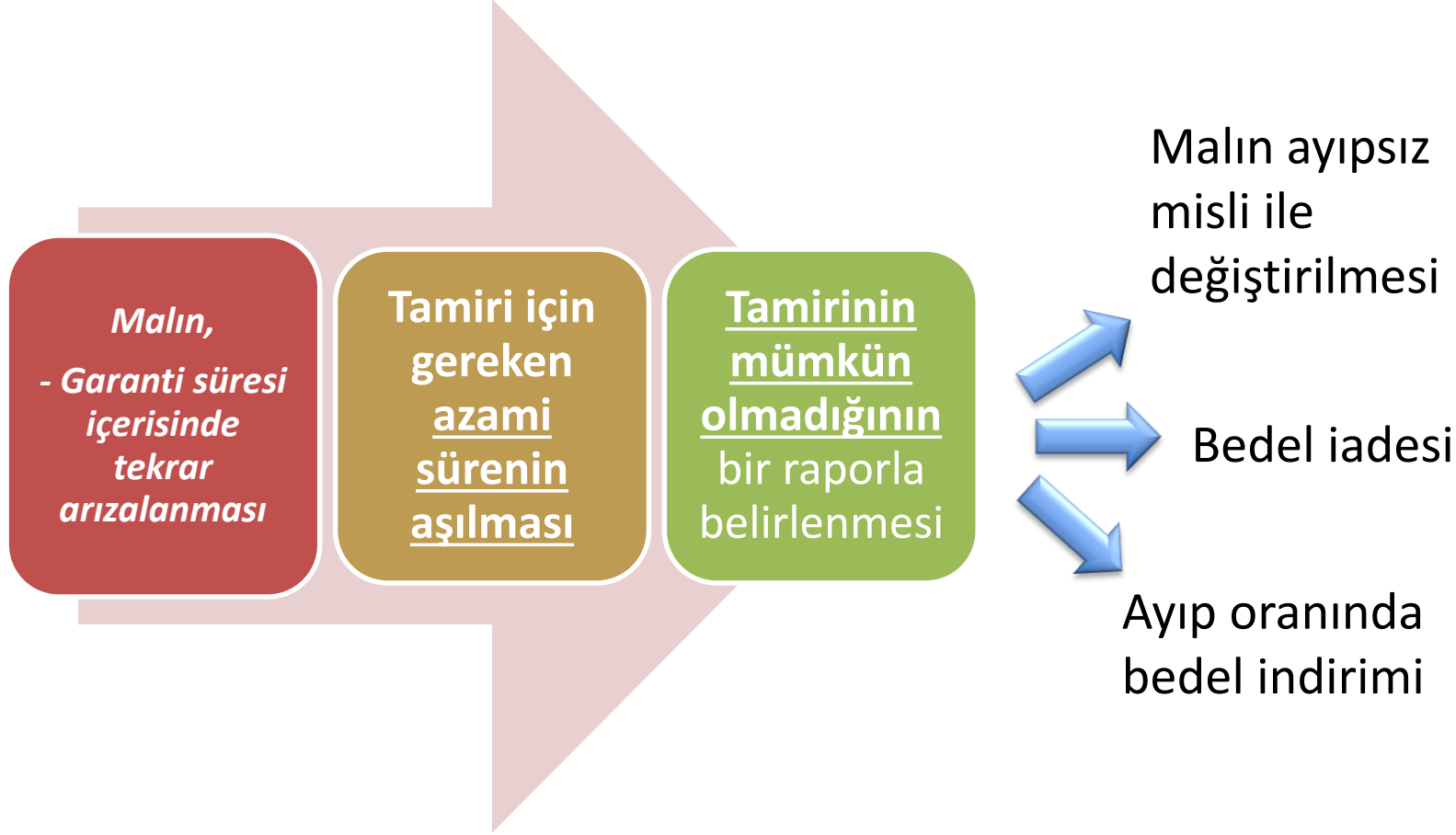


TAMİR SÜRESİ

Tüketicinin seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.

Malın tamir süresi **azami yirmi (20) iş günüdür.**

MALIN GARANTİ SÜRESİ İÇİNDE ARIZALANMASI HALİNDE TÜKETİCİNİN SEÇİMLİK HAKLARI



DEĞİŞTİRİLEN MALIN GARANTİ SÜRESİ

Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın **kalan garanti süresi ile sınırlıdır.**

KULLANIM HATASI



Tüketicinin malı tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalarda, tüketicinin **seçimlik hakları gündeme gelmez.**

MESAFELİ SÖZLEŞMELER



Satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin **eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın**, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere **uzaktan iletişim araçları**nın kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

MESAFELİ SÖZLEŞMELER

- Mesafeli sözleşme kurulmadan önce, tüketicilerimizin sözleşme şartları ile ilgili **bilgilendirilmesi** zorunludur.
- Mesafeli sipariş edilen ürünlerin **en geç 30 gün** içerisinde tüketiciye teslim edilmesi zorunluluğu getirilmiştir. Aksi halde tüketici **sözleşmeyi feshedebilecektir**.
- Mesafeli sözleşmelerde **cayma hakkı süresi 14 gündür**.
- Mesafeli satışlara aracılık edenler, satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin **kayıtları tutmak** ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle zorunlu tutulmuşlardır.

ABONELİK SÖZLEŞMELERİ



Tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti **sürekli** veya **düzenli aralıklarla** edinmesini sağlayan sözleşmelerdir.



TTNET

Digiturk

ABONELİK SÖZLEŞMELERİ

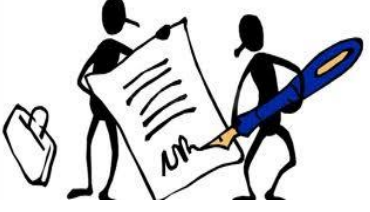
- Tüketici, abonelik sözleşmesini **istediği zaman feshetme** hakkına sahiptir.
- Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin fesih talebini, bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren **en geç yedi gün** içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür.
- Aboneliğe son verme isteği **süresi içinde yerine getirilmezse**, bu sürenin bitiminden itibaren, abonelikten faydalanılmış olsa dahi tüketiciden **herhangi bir bedel talep edilemeyecektir**.
- Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedildiği bilgisini **yazılı olarak** veya **kalıcı veri saklayıcısı** ile tüketiciye bildirmekle yükümlüdür.
- Abonelik sözleşmesinin feshi için, **sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar** içeren bir yöntem belirlenemeyecektir.

İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER

- Teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın **iő yeri dışında**, tarafların eő zamanlı fiziksel varlığında kurulan,
- Mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen **bir gezi esnasında** kurulan,

sözleşmeler iő yeri dışında kurulan sözleşmeler olarak kabul edilir.





İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER

- İşyeri dışında satış yapacakların Bakanlıktan «[yetki belgesi](#)» alması zorunludur.
- İşyeri dışında kurulan sözleşmelerde tüketicilere **ön bilgilendirme** yapılması zorunludur.
- Tüketicilerin, gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin **14 gün içinde cayma hakkı** bulunmaktadır.
- İş yeri dışında yapılan satış sözleşmesinin tarihinin **tüketicinin kendi el yazısı**yla yazdırılması ve **sözleşmenin bir örneğinin** tüketiciye verilmesi zorunludur.



FİYAT ETİKETİ

- Perakende satışı arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren **etiket konulması**; etiket konulması mümkün olmayan hâllerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur.
- Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır.
- Etiket, fiyat ve tarife listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda **tüketici lehine** olan fiyat uygulanır.

FİYAT ETİKETİ



FIYAT ETİKETİ

ELMA STARKING KG.



3,99
TL

Birim F. Deg: 17-10-2018
Fiyat Deg : 17-10-2018
Üretim : TÜRKİYE

3.99 TL/KG

Karaman'dan



Kampanya 31 Aralık 2018 tarihine kadar geçerlidir.

ELMA STARKING (ELMA, STARKING)

İYİ TARIM



2323439180104580496

ÜRETİM YERİ / GÜMRÜK KAPISI: ISPARTA/EĞİRDİR(EĞRIDİR)/EĞİRDİR

ÜRETİM / İTHAL TARİHİ: 03.10.2018

MİKTARI: 29636 Kg

ALİŞ FİYATI: 3,10 TL

ÜRETİCİ: GÜLBUDAK GIDA SOĞ. TEKS. İNŞ. TİC. LTD. ŞTİ

İŞLETME ADI: ŞOK-BARTIN ŞADIRVAN

BU ÜRÜNDE YIL SONUNA KADAR


FIYATI SABİTLEDİK!

TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU



- Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla, gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satışa sunulması zorunludur.
- Güvenlikle ilgili bilgilerin malın üzerine konulması veya kullanma kılavuzuna yazılması zorunludur.
- Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya; tüketicie verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.


TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU



Synology
DISK STATION 414slim
(DS414slim)
NAS Veri Yedekleme Cihazı

TANITMA VE KULLANMA
KILAVUZU

SINOLÓGÜ DİSK STASYON 414slim (DS414slim) NAS
Tanıtım ve Kullanma Kılavuzu



SEKİZİNCİ BASKI

YERLEŞİM SINOLÓGÜ	DEĞİŞİKLİKLERE İZİN VERİLMEYEN BASKI SINOLÓGÜ
SINOLÓGÜ	Synology Disk Station 414slim (DS414slim) NAS

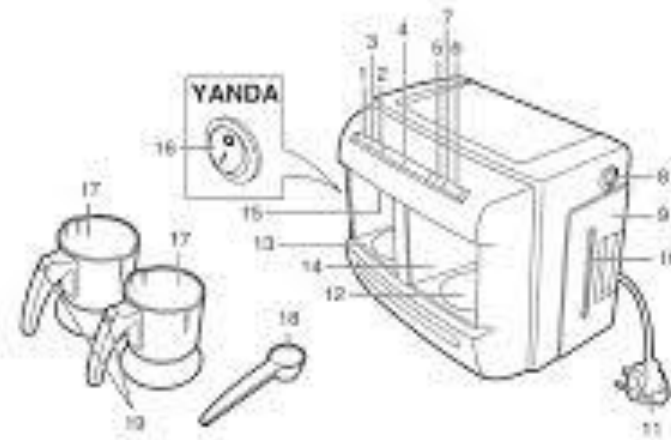
SINOLÓGÜ FİRMA

SINOLÓGÜ
4F, 100, Zhongxing Rd. No. 10,
Suzhou, Çin
Tel: +86 512 628 8888
www.synology.com, info@synology.com

SINOLÓGÜ FİRMA

SINOLÓGÜ FİNANSMAN MENKUL DEĞERLER A.Ş.
KURUMSAL MENKUL DEĞERLER
SINOLÓGÜ - GÖZTEPE MERKEZİ
Tel: +90 312 478 87 87 Fax: +90 312 478 87 87
www.sinologu.com.tr, finans@sinologu.com.tr

Cihazınızın Teknik Özellikleri



- | | | |
|--|----------------------|---------------------------|
| 1. A tuşlarına tek kupa kahve düğmesi | Alın | Tek kupa Max 2A |
| 2. A tuşlarına iki kupa kahve düğmesi | | Çift kupa Max 6A |
| 3. A tuşlarına durum ışığı | Uyku | 220-240 V - 50/60 Hz |
| 4. Makine durma ışığı (bu pozisyonu ışığı) | Derin | Tek kupa 600 W (220 V-) |
| 5. B tuşlarına tek kupa kahve düğmesi | | 730 W (240 V-) |
| 6. B tuşlarına iki kupa kahve düğmesi | | Çift kupa 1200 W (220 V-) |
| 7. B tuşlarına durum ışığı | | 1400 W (240 V-) |
| 8. Su filtresi ayar düğmesi | Su tankı hacmi: 1 lt | |
| 9. Su deposu | Kazık boyu: 100 cm | |
| 10. Su deposu seviye potansiyeli | Net ağırlık: 4.1 kg | |
| 11. Sebep kablo(s) | | |
| 12. İletici yalıtıcı | | |
| 13. A piline yalıtıcı | | |

SATIŞ SONRASI HİZMETLER

İmalatçı veya ithalatçılar, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, **satış sonrası bakım ve onarım hizmetleri**ni sağlamak zorundadırlar.

Kanunda herhangi bir markanın yetkili servisi olmayıp, **özel servis** olarak hizmet veren servis istasyonlarının da verdikleri hizmetten dolayı tüketicilere karşı sorumlu olduğu düzenlenmiştir.

İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi hâlinde bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca **satıcı, üretici** ve **yeni ithalatçı** müteselsilen sorumludur.



TÜKETİCİLER ŞİKAYETLERİNİ NERELERE İLETEBİLİR?

Tüketici Hakem Heyetleri

Tüketici Mahkemeleri

Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi
Genel Müdürlüğü

Ticaret İl Müdürlükleri

"175 Alo Tüketici" Hattı

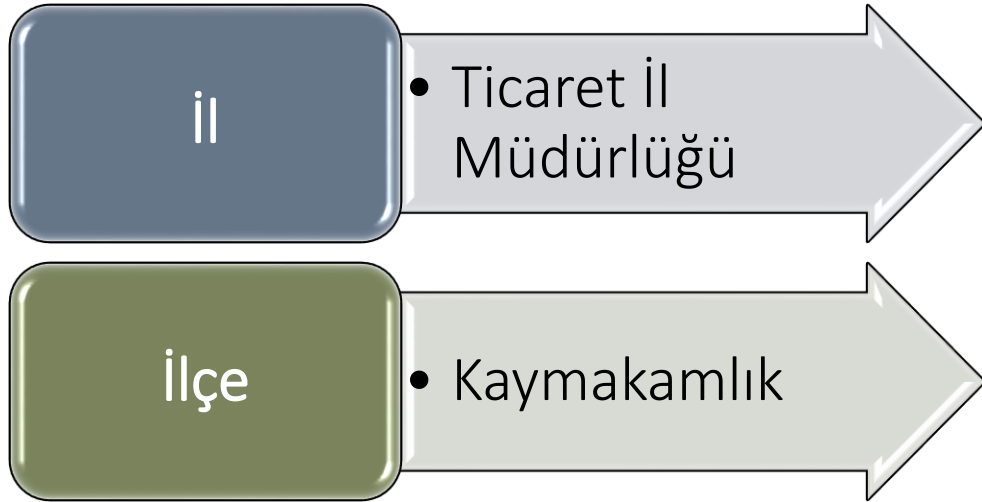
Tüketici Bilgi Sistemi (www.tuketici.gov.tr)

Tüketicinin korunmasına yönelik faaliyet gösteren sivil
toplum kuruluşları olan dernek ve vakıflar



TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ

Tüketici Hakem Heyetleri, tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan **uyuşmazlık**ları çözümlenmek amacıyla kurulmuşlardır.



TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN PARASAL YETKİ SINIRI

Tüketici Hakem Heyetlerinin bakmakla görevli ve yetkili oldukları tutar, Bakanlıkça her yıl Aralık ayı içinde tespit ve ilan edilir.

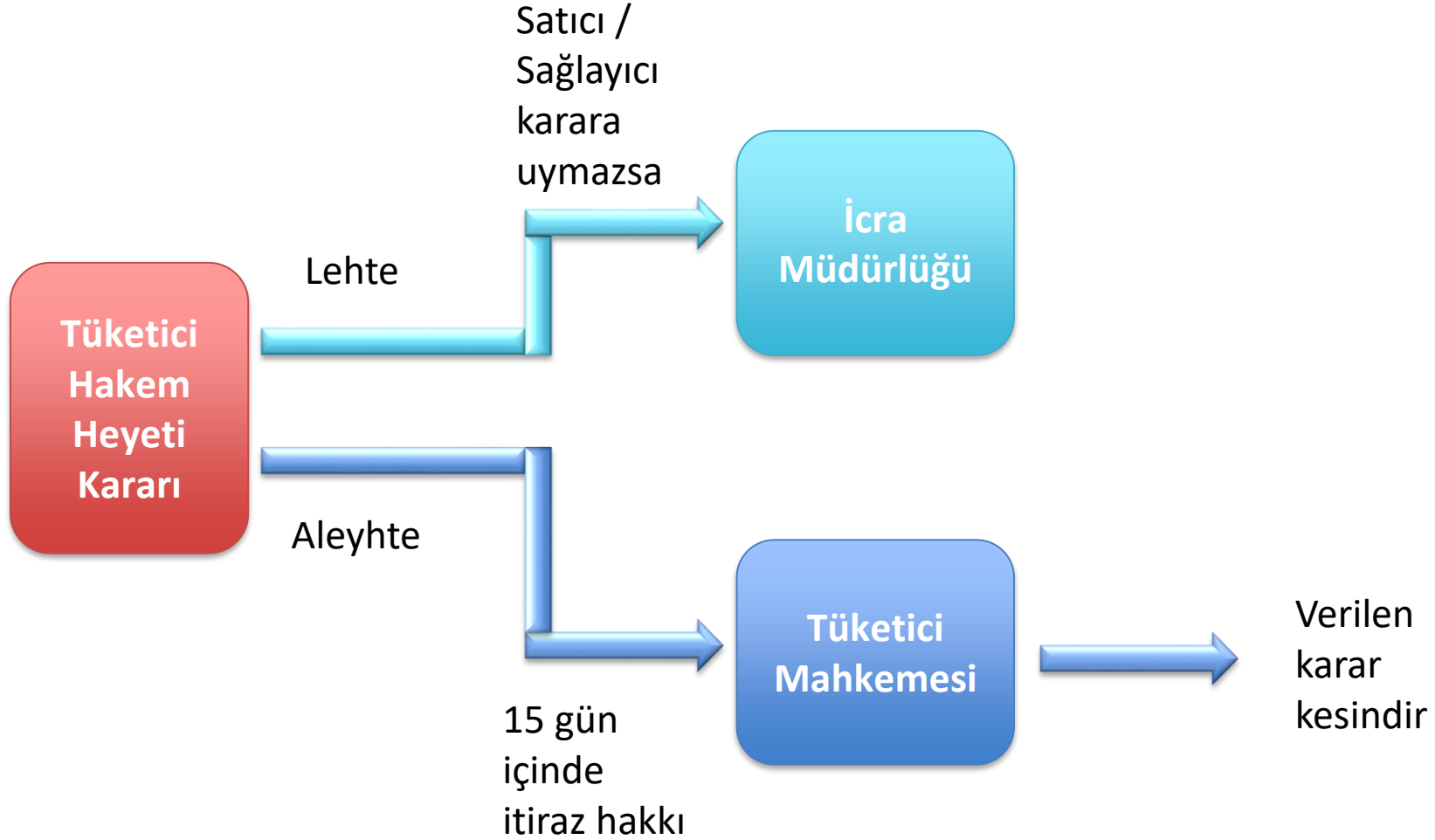
Satın aldığınız ve şikayet konusu olan mal veya hizmetin değeri **2017** yılı itibariyle;

Tüketici
Hakem Heyeti



Tüketici
Mahkemesi

TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KARARINA İTİRAZ



TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ

Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda **tebligat** ve **bilirkişi ücretlerinin** karşı tarafça karşılanması yükümlülüğü getirilmiştir.

Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre sadece **nisbi tarife** üzerinden vekâlet ücretine hükmedilecektir.

Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre **en geç altı ay** içinde görüşülür ve karara bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi **en fazla altı ay daha uzatılabilir**.

BİLİNÇLİ TÜKETİCİ OLMAK İÇİN NELER YAPMALIYIZ?

1

- İhtiyacımız olmayan şeyler için para harcamayalım.

2

- Televizyonda ya da internette yayınlanan her reklam ve ilana inanmayalım.

3

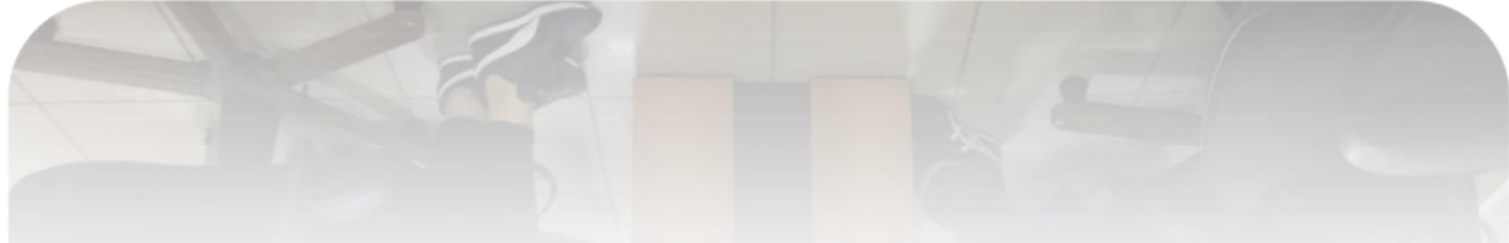
- Alacağımız ürünler hakkında fiyat araştırması yapalım.

4

- Satın alacağımız ürünü kontrol ederek alalım.



Tüketici Hakem Heyeti Başkanı ile görüşmeye gittik.





TÜRKİYE CUMHURİYETİ
TİCARET BAKANLIĞI

VAKİT AYIRDIĞINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ... 😊