

GARANTİ BELGESİ

ÜRETİCİNİN / İTHALATÇININ		Satıcı Firma
Ünvanı: Lorentz Elektronik ve DTM Şti.		Ünvanı:
Adresi: Hürriyet Mh. Atatürk Cd. Yılmaz İş Mrk. No: 13-15E Kat:2/17 Bağcılar / İstanbul		Adresi:
V.K. No: 6091029093		V.K. No:
V.D.: Bağcılar		V.D.:
Mersis No: : 0609102909300001		Mersis No:
Telefonu: 0212 655 3646		Telefonu:
E-posta: lorentz@lorentz.com.tr		E-posta:
Kaşe ve İmza:		Kaşe ve İmza:
Fatura Tarih:		Garanti Başlangıç Tarihi: (Eğer kaşelenmemişse fatura tarihi geçerlidir.)
Ürünün Teslim Tarihi:		
Ürünün Teslim Tarihi:		
ÜRÜNÜN		
Markası:	Lorentz	
Cinsi	Telefon Şarj kablosu	
Modeli:	LR09	Seri No:
Rengi:	Beyaz	Model Yılı:

GARANTİ ŞARTLARI

1. Genel Tanımlamalar

Lorentz Elektronik ve DTM Şti.b undan sonra Şirket olarak anılacaktır.

2. Garanti Süresi

Garanti süresi, 2 yıl 'dır. Garanti Belgesi kâğıt üzerinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla iletilebilir. Tüketicinin talep etmesi halinde kâğıt üzerinde yazılı olarak verilmesi zorunludur.

3. Garanti Genel Şartları

Ürünün bütün parçaları dâhil olmak üzere malın tamamı garanti süresince, firmamızın garanti kapsamındadır.

Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 11 inci maddesinde yer alan;

- Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,
- Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,
- Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,
- İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme,

Seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

- Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu maddede ki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz.

- Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma hakkı tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

- Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami yirmi iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur. Ancak, bu Kanunun 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan

yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içinde yerine getirilir. Aksi hâlde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

- Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhâl tüketiciye iade edilir.

- Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

Ürünlerimizin tamir süresi azami 20 iş günüdür. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihi, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Malın arızasının 10 iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımı için tüketiciye önerir ve 10 gün üzerindeki tamir sürelerinde istenmesi halinde yetkili servis noktasında ikame ürün varsa tüketiciye verilebilir. Malın garanti süresi içerisinde arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.

Tüketicinin bu haklardan 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. Tüketici ücretsiz onarım hakkını üretici veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Satıcı, üretici ve ithalatçı tüketicinin bu hakkını kullanmasından müteselsilen sorumludur.

Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın;

- Garanti süresi içerisinde tekrar arızalanması,
- Tamir için gereken azami sürenin aşılması,
- Tamirinin mümkün olmadığının; yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi,

Durumların da tüketici; ürün bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkân varsa ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

Ücretsiz onarım veya ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde ürünün ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma tüketicinin açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

Ücretsiz onarım veya ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarının; satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz (30) iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur. Aksi halde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhal tüketiciye iade edilir.

Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

2 yıl dolduğu takdirde yasal garanti süresi sona erer. Tüketici, garanti süresi dolduktan sonra ücretli onarım haricindeki seçimlik haklarını kullanamaz. Tüketicinin, seçimlik haklarından ücretli onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında ücret talep edebilir.

Ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde ürünün ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma tüketicinin açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda satıcı, ürün bedelinin tümünü veya bedelden yapılan indirim tutarını derhal tüketiciye iade etmek zorundadır.

Tüketicinin, ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakkını seçmesi durumunda satıcı, üretici veya ithalatçının, ürünün ayıpsız misli ile değiştirilmesi talebinin kendilerine bildirilmesinden itibaren azami otuz (30) iş günü içerisinde, bu talebi yerine getirmesi zorunludur.

4. Kullanım Hatalarına İlişkin Bilgi

Kullanım hatalarına ilişkin bilgi (Garanti Belgesi Yönetmeliğinin; 11/2 maddesi hükmü gereği, ürün arızası tüketicinin kullanım hatasından kaynaklanıyor ise bu duruma ilişkin olarak SSHY 11/4 hükmü kapsamında ürüne ilişkin olarak düzenlenen servis fişinde tüketicinin kullanım hatası ile ilgili olarak rapor düzenlenmektedir.

Şirket aşağıdaki durumlar için herhangi bir sorumluluk kabul etmez:

- Zaman kaybı
- Ürünün kullanılamaması nedeniyle oluşan kayıplar
- Kullanım Kılavuzu'na aykırı kullanımda ürünün nakliye giderleri
- Dış etkenler sonucu meydana gelen fiili hasarlar
- Kullanımdan kaynaklı arızalarda ürünün en yakın yetkili servise ulaşım masrafları
- Kullanıma bağlı yıpranmalardan, eskimelerden, kullanım ömrünü tamamlasından garanti kapsamında sorumlu tutulamaz.
- ürün satınalmdan sonra 3 gün içerisinde mağazaya getirilir ve mağaza personeli tarafından kontrol edilir. Üretim hatası varsa ücretsiz değişimi sağlanır. Satın alma sonrasındaki 3 gün sonunda kopma-temassızlık ve şarj etmeme şikayetleri kullanıma bağlı hasar olarak değerlendirilip değişim veya iade kabul edilmeyecektir.

Ayrıca, şunlar da garanti kapsamı dışındadır:

Malzeme veya üretimdeki kusurlardan kaynaklanmayıp zamanla aşınan, eskiyen, ömrünü tamamlayan ve bunun gibi nedenlerle kullanılmaz hale gelen parçalar ya da zorunlu periyodik/periyodik olmayan bakımlar/tamiratlar neticesinde değişen parçalar, kullanım şartlarına bağlı olarak bakım periyotlarının öncesinde değiştirilmek zorunda olsa bile yapılan işlem garanti kapsamında değerlendirilemez.

Garanti uygulamaları; Ticari amaçlı kullanımları, çevre etkileri, aşırı kullanım uyarısı verdikten sonra kullanıma devam etmekten kaynaklanan arızaları, kullanımdan kaynaklanan aşınma ve yıpranmaları, her türlü performans denemeleri ile yarış, zorlama, kullanım kılavuzunda belirtilen kullanım şekillerini ve işletme talimatına aykırı hasarlarla ilgili başvuruları kapsamamaktadır.

Aşağıdakileri kapsayan fakat bunlarla sınırlı olmayan sarf malzemelerin değiştirilmesi garanti kapsamında değildir:

Filtreler, ampuller, Fren telleri ve balatalar, contalar, plastik dişliler, Makas, süpürge Torbası, esnek hortum, piller-şarjlı bataryalar ve bıçak gibi zamanla körelen kesicileri. (Malzeme veya işçilik açısından kusurlu olduğu belirlenen orijinal Şirket parçaları hariç).

Aşağıdaki durumlardan etkilenen, hasar gören parçalar ya da aksesuarlara ilişkin uygulamalar garanti kapsamında değildir:

- Normal aşınma, ömrünü tamamlama, dikkatsizlik sonucu oluşan arızalar, kullanım sıklığı ve şekli sebebiyle oluşan erken aşınma vb. durumlar (Tansiyon aleti Manşonu, fren balatası, tekerlek, plastik dişli, Makas ve bıçak gibi zamanla körelen kesiciler.... gibi durumlar)
- Hatalı bakım - kötü kullanım
- Vandalizm - terör - kötü niyetli kullanım, yangın, hırsızlık
- Zorunlu periyodik bakımlarını veya kullanım sonrası temizliğini yapmadığı durumlarda oluşan arızalar
- Kaza ve/veya çarpışma, düşme, doğal felaketler, diğer doğa olayları neticesinde ortaya çıkan arızalar, hasarlar (yağmur, dolu, sel, deprem vb.)
- Herhangi bir parçada izinsiz olarak değişiklik yapılması
- Uygun olmayan ekleme ya da parça kullanılması, parçaların tasarlanmadığı şekilde kullanımı
- Zamanla ortaya çıkan ve ürünün fonksiyonlarını etkilemeyen, boyalı veya boyasız yüzeylerde, bakalit parçalarda oluşan renk solması gibi görsel durumlar
- Kullanma kılavuzunda yer alan Teknik Bilgiler bölümündeki sınırlarının aşılması nedeni ile oluşan arızalar
- Isıya maruz kalan parçalarda normal olarak oluşan renk değişimleri, (ev kullanımı için olan ürünlerin dış ortamda veya Araçta bırakılması gibi)

- Ürünün kullanıcı tarafından Kullanım Kılavuzu'nda yer alan "kullanım şekli" belirtilen günlük bakımlarının yapılmaması neticesinde ortaya çıkan arızalar
- Şirket tarafından onaylanmayan bir modifikasyondan kaynaklanan ya da bununla ilgili olan arızalar garanti kapsamında değildir.
- Kullanıma bağlı olarak aşınmış plastik parçalar garantiye dahil edilmez.

4.1. Kullanıcının Uyması Gereken Kurallar:

- Ürünün bakımının, Kullanım Kılavuzu'nda belirtilen Periyodik Bakım Programı'na göre Yetkili Şirket Servisleri'nde veya tüketicinin kendisinin yapması gereken şekilde yapılması gerekir.
- Üründe bir sorun meydana geldiğinde, en kısa sürede Şirket Yetkili Servisi'ne başvurmak kullanıcının sorumluluğundadır.
- Bakım, ürünün sorunsuz kullanımı için hayati öneme sahiptir. Ürünün normal kullanımının dışında kullanılması, daha sık kontrol ve bakım gerektirebilir.
- Özensiz kullanım, periyodik bakımların yapılmaması, günlük bakım, kontrollerin ihmal edilmesi veya hatalı bakımın sonucunda oluşan arızalar garanti kapsamı dışındadır.
- Bakım ihtiyacınızı karşılayabileceğiniz en iyi yer olarak size en yakın Şirket Yetkili Servisi'ni öneriyoruz. Garanti kapsamında yapılan tamir çalışmaları için, bu servisi kullanmanız gerekmektedir. Tamir işlemlerinin eksiksiz olarak yapıldığını gösteren belgeleri yanınızda bulundurmanız istenebilir.

Bu belgeler şunları içerebilir:

- Servis tarihini ve yapılan işi gösteren servis formu. Servis formu, bakımı gerçekleştiren yetkili kişi tarafından imzalanmış veya kaşelenmiş olmalıdır.
- Zorunlu periyodik bakımlarla ilgili detaylı bilgi içeren Servis formlarının/faturaların kopyaları.
- Bu belgelerin saklanması ve gerektiğinde ibrazı müşteri tarafından sağlanmalıdır.

5. Garanti Belgesi Diğer Maddeler:

- Tüketici, garantiden doğan haklarının kullanılması ile ilgili olarak çıkabilecek uyuşmazlıklarda yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki **Tüketici Hakem Heyetine** veya **Tüketici Mahkemesine** başvurabilir.
- Satıcı tarafından bu Garanti Belgesinin verilmemesi durumunda, tüketici **Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne** veya **ilgili kurumlara** başvurabilir.

6. Şirketimize Ait Yetkili Servisler Aşağıda Tablo Olarak Belirtilmiş olup bunlarla sınırlı değildir. İl – ilçeye göre güncel servis listesine **serbis.gov.tr** güncel olarak takip edebilirsiniz. Basılı servis listelerinde zamanla adres-telefon numarası değişikliği olabilir.

Eğer Yakınıınızda servis yoksa info@loretntz.com.tr mail atabilirsiniz.