

PROPRATİK SERVİS MAĞAZASI

GENEL ŞARTLAR VE YÜKÜMLÜLÜKLER

BÖLÜM 1: GENEL ONARIM ŞARTLARI

1. Müşterinin, araç içerisinde bulunan değerli veya değersiz eşyalarının zayi olmasından veya hasar görmesinden, araç kabini içerisinde sabit olmayan ekipman veya eşyaların kabin kaldırıldığında hasara sebep olmasından servis mağazası mesul değildir.
2. Araç kabulünde ya da aktif araç kontrolü sonrasında belirtilen yedek parça ve işçilik ücretleri tahmini ücretler olup, kesin adet ve ücretler aracın onarımı esnasında işin içeriğine göre değişebilir. Araç onarımı sırasında oluşabilecek ek parça ve işçilikler müşteriye ayrıca bildirilecektir. Bilgilendirmelerin Müşteri tarafından yazılı olarak yapılmasının tercih edilmesi durumunda, müşterinin resepsiyona bu yönde yazılı talimat iletilmesi gerekmektedir.
3. Araç kabul ve iş emri formunda belirtilen müşteri talepleri haricinde servisimizin tespit ettiği ilave işçilik ve yedek parça talepleri için müşterinin onayı alınacaktır. Onayın müşteri tarafından yazılı olarak yapılmasının tercih edilmesi durumunda, müşterinin resepsiyona bu yönde yazılı talimat iletilmesi gerekmektedir. Aksi belirtilmedikçe ilave işçilik ve yedek parça bildirimleri telefon aracılığı ile yapılmaktadır.
4. Arıza teşhisi için yapılan harcamalar ve sarf edilen işçilik sürelerinden kaynaklanacak olan ek ücret, onarımdan vazgeçilmesi durumunda müşteriden tahsil edilir.
5. Araç kabulü sırasında belirtilen teslim tarihi ve saati tahmini olup, onarım süresinin uzaması nedeniyle Servis Mağazasından herhangi bir tazminat talep edilemez.
6. Onarım sırasında değiştirilen parçalar, onarım bitiminde müşteriye teslim edilir. Müşteri Servis Mağazasına terk edilen parçalar hakkında sonradan hak iddia edemez.
7. Yapılan onarımların, değiştirilen yedek parçaların ve verilen diğer hizmetlerin ücreti, iş bitiminde düzenlenen fatura tarihindeki geçerli işçilik, malzeme ve diğer hizmet bedellerine göre saptanır ve faturadaki vade tarihine göre Müşteri tarafından ödenir.
8. Aracın onarımı esnasında, atölye içerisine servis yetkilisinin nezareti haricinde girilmesi yasaktır.
9. Araç onarımının sonuçlandırıldığının müşteriye bildirilmesinin ardından, en geç 24 saat içerisinde araç müşteri veya yetkili kıldığı biri tarafından teslim alınmalıdır.

Bu süre zarfında mazeret bildirmeksizin teslim alınmayan araçlar için günlük otopark ücreti tahakkuk ettirilecektir. Bildirimler, aksi açıkça belirtilip iş emrine kaydettirilmemişse telefon aracılığı ile yapılır.

10. Müşteri aksini talep etmedikçe gerekli durumlarda test sürüşüne çıkılır.
11. İş emri formuna kaydettirilmeyen talepler dikkate alınmaz ve Servis Mağazası bu taleplerden sorumlu tutulamaz.
12. Servis mağazası yedek parça ve işçilik garantisi altında yapılacak olan bakım ve/veya onarım süresi, ilgili aracın Servis mağazasına teslim tarihinden itibaren 30 (otuz) iş gününü geçemez.
13. Servis mağazası tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, bir yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde herhangi bir servis ücreti alınmaz. Tüketicinin sanayi malını kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar bu madde kapsamı dışındadır.
14. Müşteri tarafından montaj işçiliği için getirilen yedek parçalar ile ilgili olarak servis sağlayıcı herhangi bir garanti veremez. Bu parçalarla ilgili oluşabilecek hasarlar müşteri sorumluluğundadır. Bu parçaların montaj ücretleri montaj sayısı fark etmeksizin her montaj için servis sağlayıcı tarafından müşteriye fatura edilir.
15. Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının Servis mağazası tarafından değiştirilmesi ve/veya satılması durumunda, değişen parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.
16. Aracın bakım, onarım, çekilmesi vb. işlemler esnasında Servis mağazası müşterinin görevlendirdiği kişinin hiçbir müdahalesini kabul etmez.

BÖLÜM 2: YEDEK PARÇA VE İŞÇİLİK GARANTİSİ

1. **Garanti Kapsamı:** Servis mağazası işçilik ve yedek parça garantisi, serviste yapılan bakım ve onarım işlemleriyle ilgili olarak, hatalı işlemin düzeltilmesini ve bu hatalı işlem nedeniyle zarar gören parçaların değiştirilmesini içerir. Bu işlemler için müşteriden ek bir ücret talep edilemez.
2. **Yol Yardım Hizmeti:** Servis Mağazası'nda yapılan bir işlem nedeniyle araç yürüyemez duruma gelmiş ise ve bu işlem Servis mağazası garanti kapsamına giriyorsa, garantiye konu olan servis hizmetini veren Servis mağazası onayı ile gerçekleştirilen araç çekici hizmeti ücreti, ilgili Servis mağazası tarafından ödenir.
3. **Parça Değişimi:** Servis mağazası garantisi, arızanın olduğu komple ünite yerine, sadece arızalı parçaların onarılmasını ya da değiştirilmesini kapsar.

4. **Dış Müdahale:** Servis Mağazası'nda yapılan bir işlem nedeniyle araçta sorun oluşması durumunda müşteri ilk olarak Servis mağazasına bilgi vermeli ve araca dışarıdan müdahale ettirmemelidir.

Servis mağazası teknisyenleri haricindeki üçüncü şahıslarca, herhangi bir işlem ya da müdahale sonucu araçta herhangi bir arıza oluşması halinde, bu arıza Servis mağazası garantisi kapsamına girmez.

5. **Arıza Tespiti:** Arızanın, Servis mağazası garantisi kapsamına girip girmediğinin tespiti için yapılacak kontrol ve işlemler neticesinde arızanın Servis mağazası garantisi kapsamı dışında olduğu sonucuna varılırsa, teşhis için yapılan harcamalar müşteriden tahsil edilir.

Garanti Kapsamında Değerlendirilmeyen Durumlar:

1. Periyodik bakım, kontrol ve onarımların zamanında ve düzenli olarak yaptırılmaması.
2. Kullanım sonucu malzemenin doğası gereği parçalarda meydana gelen aşınma ve yıpranmalar (tüm balatalar, filtreler, bujiler, ampuller, sigortalar, lastikler, silecek lastikleri, motor kayışları, yağ, antifriz, hidrolikler vb. malzemeler, amortisörler, rot başı, rotıl, salıncak burçları, makas burçları vb. ön düzen parçaları) ve bu sebeple ortaya çıkabilecek işçilik ve yedek parça masrafları.
3. Servis mağazası tarafından yapılan önerilerin dikkate alınmaması.
4. Kötü yol koşulları, aracın uygun olmayan şartlarda veya aşırı yük altında kullanılması, kaza, modifikasyon, ihmal, araç üreticisinin kullanma kılavuzuna aykırı kullanılması, dış etkenler (taş sıçraması, hava koşulları, aracın kullanıldığı bölgeden kaynaklanan kimyasal kirlenmeler, doğal afetler vb.) sonucu oluşan durumlar ve bu sebeple ortaya çıkabilecek işçilik ve yedek parça masrafları.
5. Aracın Servis mağazası dışında herhangi bir yerde yaptırdığı her türlü bakım ve onarım sonucu ortaya çıkabilecek arızalar ve bu sebeple ortaya çıkabilecek işçilik ve yedek parça masrafları.
6. Ön düzen, tekerlek balansı, supap ayarı benzeri motor ayarları, fren ayarı vb. araç kullanıldıkça bozulabilecek ayarlar ve bu sebeple ortaya çıkabilecek işçilik ve yedek parça masrafları.
7. Müşteri talebi doğrultusunda gerektiği şekilde tamamlanmamış onarımlar.

BÖLÜM 3: MÜŞTERİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ

1. Müşteri, aracını Servis mağazası yedek parça ve işçilik garantisine konu olan işlem ile ilgili, Servis mağazası yedek parça ve işçilik garantisi süresinin geçerli olduğu süre içerisinde hiçbir dışarıdan müdahale yaptırmaksızın servis hizmetini

aldığı ilgili Servis mağazasına getirmesi gereklidir. Müşteri aracı, bakım ve/veya onarımı yapan Servis mağazasının bulunduğu il sınırı dışında iken, daha önce Servis mağazası tarafından verilen bakım ve/veya onarım ile ilgili olarak bir problem ile karşılaşırsa, aracına herhangi bir müdahale yaptırmadan bakım ve/veya onarım hizmetini veren ilgili Servis mağazası ile görüşerek, Servis mağazası yedek parça ve işçilik garantisinden nasıl yararlanabileceği konusundaki talimatları izlemekle yükümlüdür.

2. Müşteri, Servis mağazası yedek parça ve işçilik garantisinden yararlanabilmek için konu olan işleme ait; iş emri formunun kopyasını ve ilgili faturayı ilgililere ibraz etmek zorundadır.

BÖLÜM 4: İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ (İSG) YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Propratik Servis Mağazası, tüm çalışanlarının, müşterilerinin ve ziyaretçilerinin sağlık ve güvenliğini sağlamayı en temel önceliği olarak kabul eder. Bu kapsamda, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve ilgili tüm yönetmelikler çerçevesinde aşağıda belirtilen kural ve talimatlara servis alanı içerisinde bulunan herkesin eksiksiz uyması zorunludur.

A. Müşteri ve Ziyaretçiler İçin Güvenlik Kuralları:

1. **Yasak Bölgeler:** Müşteri ve ziyaretçilerin, servis yetkilisinin refakati olmaksızın atölye, onarım alanı, yedek parça deposu ve araçların altına girilen bakım kanalları gibi tehlikeli bölgelere girmesi **kesinlikle yasaktır**.
2. **Bekleme Alanı:** Müşteriler, araçlarının onarım sürecini sadece kendileri için ayrılmış olan müşteri bekleme alanında takip etmelidir.
3. **Güvenli Mesafeyi Koruma:** Atölye içerisinde çalışan vinçler, krikolar, kaynak makineleri ve basınçlı hava sistemleri gibi ekipmanlara ve üzerinde bakım yapılan tır/kamyon gibi ağır vasıtalar ve yerde bulunabilecek motor yağları, antifrizler, hidrolik sıvıları, solventler ve diğer kimyasallar gibi dökülmesi durumunda kayma ve düşme riski oluşturabilecek her türlü malzemeye **güvenli bir mesafeden daha fazla yaklaşmak tehlikeli ve yasaktır**.
4. **Acil Durum:** Herhangi bir acil durumda (yangın, kaza, yaralanma vb.) paniğe kapılmadan en yakın servis yetkilisine haber verilmeli ve acil durum yönlendirme levhaları takip edilerek toplanma alanına gidilmelidir.
5. **Çocuk ve Evcil Hayvanlar:** Müşterilerin yanlarında bulunan çocukların servis alanı içerisinde kontrolsüz bırakılması tehlikelidir. Çocuklar ve evcil hayvanlar mutlaka müşteri bekleme alanında ve gözetim altında tutulmalıdır.
6. **Harici Müdahaleler:** Müşterinin veya müşteri yetkilisinin Servis Mağazası içerisindeki **aracı üzerinde işlem yapması kesinlikle tehlikeli ve yasaktır**.

Servis Mağazası içerisindeki araçlara yalnızca Servis Mağazası yetkilileri müdahale edebilir.

B. Servis Alanı Genel Güvenlik Prosedürleri:

1. **Ağır Vasıta Operasyonları:** Tır, kamyon ve dorse gibi ağır vasıtaların servis alanına alınması, manevraları ve park edilmesi işlemleri yalnızca bu konuda eğitilmiş ve yetkilendirilmiş personel tarafından yapılır. Bu sırada çevredeki herkesin sesli ve ışıklı uyarılara dikkat etmesi gerekir.
2. **Kaldırma Ekipmanları:** Araçları kaldırmak için kullanılan hidrolik liftler, krikolar ve vinçler çalışırken altlarına veya hareket alanlarına girmek ölümcül tehlike arz eder. Araçlar, kaldırma işlemi sonrası mutlaka **mekanik güvenlik kilitleri (stand)** ile sabitlemeden altında hiçbir çalışma yapılamaz.
3. **Kimyasal Madde Güvenliği:** Motor yağları, antifrizler, hidrolik sıvıları, solventler ve diğer kimyasalların dökülmesi durumunda kayma, düşme ve yangın riski oluşur. Bu tür maddelerle temas etmekten kaçınılmalı, dökülen kimyasallar derhal yetkili personel tarafından özel emici malzemelerle temizlenmelidir.
4. **Yangın Güvenliği:** Servis alanı içerisinde, belirlenmiş alanlar dışında **sigara içmek ve ateş yakmak kesinlikle yasaktır**. Kaynak, taşlama gibi sıcak işlem gerektiren çalışmalar, yalnızca gerekli yangın önlemleri (yangın söndürücü, paravan vb.) alındıktan sonra yetkili personel tarafından yapılır.
5. **Basınçlı Sistemler:** Hava kompresörleri, lastik şişirme üniteleri ve hidrolik sistemler yüksek basınçla çalışır. Bu ekipmanların hortumlarına ve bağlantı noktalarına müdahale etmek, basınçlı havayı doğrudan insan vücuduna tutmak ciddi yaralanmalara yol açabilir.
6. **Elektrik Güvenliği:** Elektrik panoları, uzatma kabloları ve elektrikli el aletleri etrafında dikkatli olunmalıdır. Islak zeminlerde elektrikli alet kullanılmaz. Hasarlı veya deforme olmuş kablolar derhal servis yetkilisine bildirilmelidir.

Bu kurallara uyulmaması halinde doğabilecek her türlü kaza, yaralanma ve maddi hasardan, kuralları ihlal eden kişinin kendisi ve şirketi sorumlu olacaktır. ProPratik Servis Mağazası, belirtilen güvenlik talimatlarına uymayan kişileri servis alanından çıkarma hakkını saklı tutar.

B. Otomatik Harici Defibrilatör Hakkında Bilgilendirme:

Ani kalp durması gibi hayati durumlarda hayat kurtarmak üzere tasarlanan Otomatik Harici Defibrilatör (AED) cihazı firmamızın ana girişinde konumlandırılmıştır.

Sizlerin güvenliği ve hazırlıklı olması adına, cihazın kullanımıyla ilgili bilgilendirme içeriğini aşağıda paylaşıyoruz. Hiç kullanmamak dileğiyle.

Defibrilatör Nedir ve Nasıl Çalışır?

ASELSAN AED, ani kalp durması durumunda kalbe elektrik şoku uygulayarak normal kalp ritmini geri kazandırmaya yardımcı olan taşınabilir bir cihazdır. Tam otomatik yapısıyla, kullanıcıyı sesli komutlar, metin ve görsel ekran yönergeleriyle adım adım yönlendirir. Cihaz, kalp ritmini analiz eder ve yalnızca şok gerekliyse uygular, böylece yanlış kullanım riski yoktur.

Cihazın Özellikleri ve Bakımı:

- **Pedler:** Tek kullanımlık yetişkin ve çocuk pedlerimiz mevcuttur.
- **Batarya:** Cihaz, şarj gerektirmeyen 5 yıllık bir bataryaya sahiptir. Cihaz ışığı belirli aralıklarla yeşil yanmaktaysa bu batarya sağlığının iyi olduğu anlamına gelir. Cihaz konumundan geçen tüm paydaşlarımız cihazın batarya durumunu kontrol etmeye özen göstermelidir.
- **İhtiyaç Seti:** Cihazla birlikte bir makas (kıyafet kesmek için), tıraş bıçağı (göğüs kıllarını temizlemek için), eldiven, havlu (temizlik için) ve suni solunum maskesi bulunmaktadır.

Önemli Notlar:

- Her zaman acil bir durumda ilk olarak 112'yi arayın veya birinden aramasını isteyin.
- İlk 4 dakikada müdahale edilirse hayatta kalma şansı %80'dir; her geciken dakika %10 kayıp demektir.
- Cihazın konumu: "Esenyurt Propratik Ana Giriş" (Resim Ekte) olarak belirlenmiştir.

Yetkili Kişiler: Defibrilatör kullanımı veya bakımıyla ilgili sorularınız için aşağıdaki kişilerle iletişime geçebilirsiniz:

- Yunus Samet Haliç
- Adem Aslan
- Mehmet Basınç

Acil durumlarda hazırlıklı olmak hepimizin sorumluluğudur.

Lütfen bilgileri dikkatlice okuyun ve gerektiğinde yetkili kişilerle iletişime geçin.

Ek:



PROPRATİK MARMARA LASTİK

MARMARA LASTİK VE MEKANİK SERVİSLERİ SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

Adres: AKÇABURGAZ MH OSMAN GAZİ CD NO:14 ESENYURT İSTANBUL

Telefon: (0212) 886 71 62

E-posta: info@marmaralastik.com