

## PROPRATİK SERVİS MAĞAZASI GENEL ONARIM ŞARTLARI

- 1- Araç içerisinde bulunan değerli eşyalarınızın servis resepsiyonuna teslim edilmemesi veya is emri formu üzerinde belirtilmemesi halinde, zayi olmasından veya hasar görmesinden servisimiz mesul değildir.
- 2- Araç kabulünde ya da aktif araç kontrolü sonrasında belirtilen yedek parça ve işçilik ücretleri Tahmini Ücretler olup, kesin ücretler aracın tesliminde belirlenir.
- 3- Araç kabul ve is 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. Servis Mağazasına terk edilen parçalar, Servis Mağazası tarafından imha edilir. Müşteri bu parçalar hakkında sonradan hak iddia edemez.
- 7- Yapılan onarımların, değiştirilen yedek parçaların ve verilen diğer hizmetlerin ücreti müşteri tarafından aracın teslim alınması anında ödenir. Müşteri tarafından ödenecek ücret, is bitiminde düzenlenen fatura tarihindeki geçerli işçilik, malzeme ve diğer hizmet bedellerine göre saptanır.
- 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- İş bitiminde oluşan faturanın tahsilatı, daha önce Servis Mağazası ve müşteri tarafından yazılı bir akit ile düzenleme altına alınmamış ise, nakit veya kredi kartı ile yapılır.
- 11- Müşteri aksini talep etmedikçe gerekli durumlarda test sürüsüne çıkılır.
- 12- Is emri formuna kaydettirilmeyen talepler dikkate alınmaz ve Servis Mağazası bu taleplerden sorumlu tutulamaz.
- 13- Tüketicinin bulunduğu yerde Servis Mağazasının bulunmaması halinde, satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketiciye en yakın yerdeki Servis Mağazası sorumludur. Size en yakın Servis mağazasına, Brisa Müşteri Hizmetlerinden ulaşabilirsiniz.
- 14- Servis mağazası yedek parça ve işçilik garantisi altında yapılacak olan bakım ve/veya onarım süresi, ilgili aracın Servis mağazasına teslim tarihinden itibaren 30 (otuz) is gününü geçemez.

- 15- Tüketicie en yakın yerdeki Servis mağazası ilgili bakım- onarım hizmetinin verilmesinin mümkün olmaması durumunda, malın firma merkezine ya da bir diğeri Servis mağazasına ulaştırılması ve geri gönderilmesi ile ilgili olarak nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilemez.
- 16- 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.
- 17- 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 aşığı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.
- 18- Aracın bakım, onarım, çekilmesi vb. işlemler esnasında Servis mağazası müşterinin görevlendirdiğı kişinin hiçbir müdahalesini kabul etmez.

## PROPRATİK SERVİS MAĞAZASI YEDEK PARÇA VE İŞÇİLİK GARANTİSİ

- 1- 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- 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- Servis mağazası garantisi, arızanın oluştuğı komple ünite yerine, sadece arızalı parçaların onarılmasını ya da değiştirilmesini kapsar.
- 4- 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- 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 da müşteriden tahsil edilir.

## PROPRATİK SERVİS MAĞAZASI YEDEK PARÇA VE İŞÇİLİK GARANTİSİ KAPSAMINDA DEĞERLENDİRİLMİYEN DURUMLAR

- 1- Periyodik bakım ve onarımların zamanında ve düzenli olarak yaptırılmaması.
- 2- Kullanım sonucu malzemenin doğası gereğı parçalarda meydana gelen aşınma ve yıpranmalar (tüm balatalar, filtreler, bujiler, ampuller, sigortalar, lastikler, silecek lastikleri, motor kayışları, yağ, antifriz, hidrolikler vb. malzemeler, amortisörler, rot bası, rottil, salıncak burçları, makas burçları vb. ön düzen parçaları). Bu sebeple ortaya çıkabilecek işçilik ve yedek parça masrafları.
- 3- Kötü yol koşulları, aracın uygun olmayan şartlarda veya aşırı yük altında kullanılması, kaza, modifikasyon, ihmal, araç üreticisinin kullanma kılavuzuna aykırı

kullanılması, dış etkenler (tas sığraması, hava koşulları, aracın kullanıldığı bölgeden kaynaklanan kimyasal kirlenmeler, doğal afetler vb.) sonucu oluşan durumlar. Bu sebeple ortaya çıkabilecek işçilik ve yedek parça masrafları.

- 4- Aracın Servis mağazası dışında herhangi bir yerde yaptırdığı her türlü bakım ve onarım sonucu ortaya çıkabilecek arızalar. Bu sebeple ortaya çıkabilecek işçilik ve yedek parça masrafları.
- 5- Ön düzen, tekerlek balansı, supap ayarı benzeri motor ayarları, fren ayarı vb. araç kullanıldıkça bozulabilecek ayarlar. Bu sebeple ortaya çıkabilecek işçilik ve yedek parça masrafları.
- 6- Müşteri talebi doğrultusunda gerektiği şekilde tamamlanmamış onarımlar.

## MÜŞTERİ YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- 1- Müşteri, aracını Servis mağazası yedek parça ve işçilik garantisine konu olan işlem ile ilgili, Servis mağazası yedek parça ve işçilik garantisinin 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 karşılaşır, 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; is emri formunun kopyasını ve ilgili faturayı ilgililere ibraz etmek zorundadır.

## BRİSA MÜŞTERİ HİZMETLERİ

BRİSA BRIDGESTONE SABANCI LASTİK SAN. VE TİC. A.S.

Ali kâhya 41220 İZMİT

T (0262) 316 50 00

F (0262) 316 50 50

E-posta [m.hizmet@brisa.com.tr](mailto:m.hizmet@brisa.com.tr)

MARMARA LASTİK VE MEKANİK SERVİSLERİ SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ

AKÇABURGAZ MH OSMAN GAZİ CD NO:14 ESENYURT İSTANBUL

T (0212) 886 71 62

T (0212) 886 59 35

E-posta [info@marmaralastik.com](mailto:info@marmaralastik.com)

