

RANTECH, AYZ Yedek Parça Pazarlama Ltd. Şti.'nin tescilli markasıdır. AYZ Yedek Parça Pazarlama Ltd. Şti.'nin müşterilerine RANTECH markası ile tedarik ettiği ticari araçlar yedek parçaları **12 ay garanti** kapsamındadır. Aşağıdaki garanti şartnamesinin detaylarında "AYZ Yedek Parça Pazarlama Ltd. Şti." kısaca "AYZ Yedek Parça" olarak anılacaktır.

1.Garantinin kapsamı ve taraflar

Garanti şartnamesi AYZ Yedek Parça şirketinin RANTECH markası ile müşterilerine tedarik ettiği ticari araçlar için kullanılan yeni yedek parçaları kapsar. Başka araçlardan sökülmüş eski parçaları veya parçanın orijinal hali üzerinde değişiklik yapılmış yedek parçaları kapsamaz. Garantiye söz konusu olan parçanın AYZ Yedek Parça şirketinden alınmış olması gerekmektedir. Garanti sözleşmesi AYZ Yedek Parça ile fatura karşılığı ürünlerini sattığı şirket arasındaki şartların belirlenmesi ve gerçekleştirilecek faaliyetleri kapsar. Şartnamenin tarafları yalnızca faturada belirtilen tüzel kişi ile AYZ Yedek Parça şirkettir.

2.Garanti süresi

Ürünün garanti süresi, ürünün fatura tarihi itibarı ile 12 aydır. Fatura tarihi 12 ayı geçmiş ürünler garanti kapsamında değerlendirilmez. Garanti kapsamında değerlendirmeye alınan ürünlerin inceleme sonucu Satış Sonrası Hizmetler Birimi tarafından ilgili Satış Temsilcisine bildirilir.

3.Sevkiyat kaynaklı sorunlar

Sevkiyat esnasında oluşan sorunların değerlendirilmesi için sevkiyat teslim alınmadan önce kontrol edilmesi ve oluşan hasar çekilen fotoğraflar ile tespit edilmelidir. Teslimatı yapan şirket ile sevkiyat esnasında oluşan hasara ilişkin zabıt tutulması gerekmektedir. Hasara ilişkin zabıt ve fotoğraflar e-posta yolu ile ilgili satış temsilcisine iletilmelidir. Sevkiyat kaynaklı sorunlar ürünler teslim alındıktan sonra en geç 15 gün içerisinde AYZ Yedek Parça şirketine bildirilmelidir.

4.Garanti kapsamında değerlendirilmeyen hususlar

- Parçanın çalışması gereği oluşan aşınma ve deformasyonlar,
- Aşırı sıcak ya da aşırı soğuk gibi doğal ve çevresel faktörler sonucu oluşan aşınmalar,
- Hatalı bakım, hatalı ayar, hatalı montaj sonucu oluşan sorunlar,
- Parçanın servis dışında montaj yapılması sonucu oluşan sorunlar,
- Yanlış yağ kullanımı, yağın eksik kullanılması ve ya parçanın yağsız kullanım sonucu oluşan sorunlar,
- Ürünün montajında gerekli olan conta veya diğer parçaların kullanılmaması sonucu oluşan sorunlar,
- Aracın araç üreticisinin belirttiği alanın dışında veya yük kapasitesi ile kullanılması sonucu oluşan sorunlar,
- Yedek parçaların uygun olmayan araçlarda kullanılması sonucu oluşan sorunlar,
- Parçanın veya parçanın montaj yapıldığı alanın modifiye edilmesi/orijinal yapısının bozulması sonucu oluşan sorunlar,
- Aracın off road koşullarında çalışması sonucu oluşan normal aşınma ve deformasyonlar,

5.Şikayet başvurusu

Garanti kapsamında değerlendirilmesi istenilen şikâyetler eksiksiz doldurulan "Müşteri Şikayet Formu", şikayete ilişkin

fotoğraflar ve servis arıza kaydı veya var ise teknik raporlar ile yapılır. Oluşan şikayet en geç 3 gün içerisinde AYZ Yedek Parça şirketine bildirilmelidir.

6.Şikayetin değerlendirilmesi

Şikayete ilişkin değerlendirme AYZ Yedek Parça'nın Satış Sonrası Hizmetler Birimi tarafından yapılır. AYZ Yedek Parça, incelenmek üzere müşterisinden şikayete konu olan parça ile ilgili ekstra video, fotoğraf veya üründen numune isteyebilir. AYZ Yedek Parça tarafından ekstra olarak istenilen video, fotoğraf veya üründen numune; müşteri tarafından 7 gün içerisinde gönderilmelidir.

6.1 Şikayetin değerlendirilmesi Süresinde Dikkat Edilmesi Gerekenler

- İnceleme süresi boyunca müşteri şikayete konu olan ürünleri uygun koşullarda saklamalıdır.
- AYZ Yedek Parça şirketinin onayı olmadan bu ürünler ile ilgili bir geri gönderim veya imha işlemi yapılamaz. Eğer müşteri ürünleri şikayet değerlendirme süresinde AYZ Yedek Parça şirketinin onayı olmadan geri gönderir ise ürünler taşıma hizmetini veren şirketten alınmayacak ve nakliye ve gümrük masrafları müşteri tarafından ödenmek üzere iade edilecektir.
- Değerlendirme süresi içerisinde AYZ Yedek Parça şirketinin onayı olmadan ürün üzerinde yapılan hiçbir iyileştirme ya da işçilik işlemi şirketimiz tarafından ödenmez. Ayrıca bu ürünler garanti kapsamında değerlendirilmez.

7.Şikayetin sonuçlanması

- Değerlendirme sonucundan şikayet kabul edilir ise ürünler geri çağırılır ya da yerine bedelsiz ürün gönderimi yapılır. Geri çağırılan ürünler ile ilgili nakliye ve gümrük masrafları AYZ Yedek Parça tarafından ödenir.
- Şikayetin reddedilmesi durumunda ürünlerin iadesi kabul edilmeyecektir. Reddedilen şikayet sonucu yapılan iadelerde nakliye ve gümrük masrafları müşteri tarafından ödenir.