

GARANTİ ŞARTLARI

1. Garanti süresi, malin teslim tarihinden itibaren başlar ve 2 yıldır. Ürünün ikinci bir satışla tüketicisinin değişmesi halinde, söz konusu garanti süresi 2 (iki) yıllık sürenin geri kalan bölümü için geçerli olacaktır ve aksi durumda süre aynen devam edecektir.
2. Garanti uygulaması sırasında değiştirilen ürünün garanti süresi, satın alınan ürünün kalan garanti süresi ile sınırlıdır.
3. Malin bütün parçaları dahil olmak üzere tamamı garanti kapsamındadır.
4. Malin ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 11 inci maddesinde yer alan
 - a- Sözleşmeden dönme
 - b- Satış bedelinden indirim isteme,
 - c-Ücretsiz onarılmasını isteme.Sablanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, haklarından birini kullanabilir.
5. Tüketicinin bu haklardan ücretsiz onanm hakkını seçmesi durumunda satıcı; İşçilik masrah değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malin onanmını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür. Tüketici Ücretsiz onarım hakkını üretici veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Satıcı, üretici ve ithalatçı tüketicinin bu hakkını kullanmasından müteselsilen sorumludur.
6. Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malin;
 - Garanti süresi içinde tekrar arızalanması,
 - Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,
 - Tamirinin mümkün olmadığı, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi durumlarında tüketici malin bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkan varsa malin ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.
7. Malin tamir süresi 20 iş gününü, geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildiri tarihi, garanti süresi dışında ise malin yetkili servis teslim tarihinden itibaren başlar. Malin garanti süresi içerisinde arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.
8. Malin kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanılmasından kaynaklanan arızalar garanti kapsamı dışındadır.
9. 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.
10. Satıcı Tarafından bu Garanti Belgesinin verilmemesi durumunda, tüketici Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin

GARANTİ GEÇERLİLİK KOŞULLARI

1. Cihazın montaj ve/veya onarımlarının firmamızın yetkili servislerinin haricinde yapıldığının, ya da cihazın açıklığının tespiti halinde garanti geçersiz olacaktır.

- Arızanın doğrudan malzeme hatası, kalitesiz tasarım ya da işçilik nedeni ile meydana gelmemesi durumunda, ürünün tüketici tarafından kullanma kılavuzu ve el kitaplarında yazılı talimatlara aykırı olarak yanlış ve kötü kullanılması, ihmal, hatalı taşınması, neme veya ıslaklığa, aşını sıcak veya soğuk çevre şartlarına maruz bırakılması veya bu şartların ani değişikliklerine, çürümeye, oksitlenmeye, izinsiz tadilatlarla, bağlantılara tabi tutulması, ürünün firmamızca yetki verilmemiş kişiler tarafından açılması veya onarılması, ihmal, kaza, bozma, yetkili servislerimizin dışında yapılan uygun olmayan montaj ve bağlantılar, doğal afetler, yangın, elektrik voltajındaki düzensizlikler veya buna benzer sebepler, besin veya sıvı maddelerin ürün üzerine dökülmesi, kimyevi maddelere maruz bırakılması veya markanın sorumluluğu dışındaki haller (Tüketilebilen parçanın arızalanması ve antenlerin kırılması ya da hasar görmesi de dahil, ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) malzemedeki tasarımdaki ve işçilikte hatalar hariç olmak üzere.
 - Ürünün seri numarası, aksesuar tarih kodu veya IMEI numarasının çıkarılması, silinmesi, kazınması, tahrif edilmesi,
 - Ürünün firma tarafından imal ve temin edilmemiş bir aksesuara yetkili servislerin dışında bağlanması veya birlikte kullanılması ya da amacı dışında kullanılması neticesinde hasar oluşması.
 - Firmamız tarafından ürünleri tamir etmek üzere yetki verilmemiş bir teknik servis tarafından ürüne müdahale edilmesi
 - Kilitlenme durumunda firmamız, ürünü onarıma almadan veya değiştirmeden önce tüketiciden kilidin kilitlenmesi veya açılması hususlarında "SIM Kilidi Operatörü ile temas kurmasını ister. Bunun yapılmaması halinde kilitlenme, garanti kapsamı dışında kalacaktır.
 - Tüketici tarafından:
 - Üzerinde satıcının adı ünvanı ve adresi ile ürünün satın alındığı yer ve tarih, ürün tipi ve IMEI yada diğer seri numaralarının açık ve okunaklı yazıldığı asıl ve üzerinde hiçbir değişiklik yapılmamış olan garanti belgesinin veya alternatif olarak
 - Ürünün satıcısı/distribütörüne, verilmiş ise, aynı bilgileri kapsayan asıl ve üzerinde hiçbir değişiklik yapılmamış olan
- DİKKAT: Garanti Belgesi ve Faturası Olmayan Cihazlar Garanti Kapsamı Dışıdır.

Sıkça Sorulan Sorular

Arızalı ürünümü nasıl ve hangi kargo ile gönderebilirim?

Ürününüzü [cihaz gönderim formunu](#) doldurarak anlaşmalı olduğumuz kargo firmaları ile ücretsiz olarak gönderebilirsiniz.

- Yurtiçi Kargo Anlaşma Kodu: 327 288 217

Servise arızalı cihazımı gönderirken nelere dikkat etmem gerekiyor?

Sizinle iletişim kurabilmemiz için adres ve telefon bilgilerinizi eksiksiz şekilde yazınız. Cihazınızın arızasını detaylı bir şekilde yazıp fatura fotokopisi ile beraber mutlaka kargo paketinin içine ekleyiniz. Kargonun bize ulaşırken hasar görmemesi için cihazı korunaklı bir şekilde paketleyiniz. Bunun için baloncuklu poşetler kullanmanızı tavsiye ederiz. Kargo görevlisine teslim ederken, paketin içinde elektronik ürün olduğunu ve kargo poşetinin üzerine "**Kırılabilir**" etiketi yapıştırmasını talep edebilirsiniz.

Teknik servisimize telefon dışında nasıl ulaşabilirim?

info@ritzYTEKNIKSERVIS.COM adresinden e-posta gönderebilirsiniz.

Onarımlarınızda orijinal yedek parça mı kullanıyorsunuz?

Kullandığımız tüm yedek parçalar %100 orijinal ve sıfırdır.

Garanti sürem doldu cihazımı servisimize gönderebilir miyim?

Teknik servisimizde garanti süresi dolmuş ürünlerde ücret dahilinde servis hizmeti sağlanabilmektedir. Ürününüz servisimize ulaştırdığınız taktirde detaylı incelenerek ücret konusunda iletteceğiniz telefon numarasına bilgilendirme yapılacaktır. www.ritzYTEKNIKSERVIS.COM iletişim bilgileri linkinden adresimize ulaşabilirsiniz.

Cihazımı teknik servise gönderdiğimde işlemleri ne kadar sürer?

Teknik servisimizin ortalama onarım süresi cihazınız servise ulaştığından itibaren ortalama 2 iş günüdür. Onarım sürecinde tedarik edilemeyen yedek parça, ücretli cihazlarda müşteri onayı, detaylı arıza gibi konularda gecikmeler olması durumunda yasal süre olan 20 iş günü içerisinde ürününüzün işlemleri tamamlanır.