

Türkiye’den satın alınan ürünler için

Philips Tüketici Ürünleri Garantiniz

Sayın Müşterimiz,

Tüm Philips Tüketici ürünleri, yüksek kaliteli performans, rahat kullanım ve kurulum kolaylığı sunmak üzere yüksek standartlarda tasarlanıp üretilmiştir. Ürününüzü kurarken veya kullanırken herhangi bir zorlukla karşılaşmanız halinde, önce kullanma talimatlarına veya bu web sitesinin destek bölümündeki bilgilere başvurmanızı öneririz.

Ürününüzün garanti süresi içerisinde hasarlı/kusurlu olduğunu fark ederseniz, Philips garanti koşulları uyarınca servis hizmeti ile ilgili gerekli düzenlemeleri yapacaktır.

Philips Garantisi, ilgili yerel yasalar kapsamında sahip olduğunuz tüketici haklarını ya da satın alma işlemi vesilesiyle satıcı karşısında sahip olduğunuz hakları etkilemez.

Garanti süresi

Ürünle birlikte ambalajlanmış garanti belgesinin satış sırasında bayii ve müşteri tarafından gerekli yerlerinin eksiksiz doldurulup, imzalanıp kaşelenerek müşteriye teslim edilmesi gerekmektedir.

Garanti belgesi garanti süresince saklanmalıdır. Belgenin kaybolması durumunda ikinci bir belge verilmez. Müşteri, garanti onarımını istediğinde bu garanti belgesini göstermesi gerekir. Aksi takdirde onarım ücretli yapılır. Garanti belgesi ile ilgili net olmayan bir durum oluşursa Philips tarafından ayrıca satın alma belgesi de istenebilir.

Garanti süresi içinde kusurlu malzeme ve/veya işçilikten kaynaklanan bir arıza olması halinde, Philips, masrafları kendisine ait olmak üzere gerekli düzenlemeleri yapacaktır. Eğer ürünün tamiri mümkün değil veya ekonomik değilse Philips ürünü değiştirmeye karar verebilir. Ürünün değiştirilmesi durumunda garantinin başlangıç tarihi yine ilk ürünün satın alındığı tarih olacaktır. Philips garantisi ürünün kullanım talimatlarında belirtilen şekilde ve özenle kullanıldığı durumlarda geçerlidir.

Garanti Şartları

“28.11.2013 tarih ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması hakkında Kanuna ve bu Kanunda atıfta bulunulan Yönetmeliklere uygun olarak hazırlanmıştır.”

- 1) Garanti süresi, malın Tüketicieye teslim tarihinden itibaren başlar ve 2 YIL dır.
- 2) Bu malın bütün parçaları dahil olmak üzere tamamı garanti kapsamındadır.
- 3) Malın garanti süresi içerisinde arızalanması durumunda onarımda geçen süre garanti süresine eklenir. Malın onarım süresi en fazla 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 kullanımına tahsis etmek zorundadır.
- 4) Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır. Ancak kalan garanti süresi bir yıldan az ise değiştirilen mal için en az bir yıl garanti süresi verilmek zorundadır.
- 5) Garanti, iş veya bilgi kaybı da dahil dolaylı hasarları kapsamaz ve aşağıdaki durumlarda geçerli değildir:
 - a) Malın Tanıtım ve Kullanma kılavuzunda veya Ekinde belirtilen yöntemlere veya koşullara aykırı bir şekilde kullanılmasından dolayı arızalanması durumunda,
 - b) Malın yetkili olmayan kişiler ve/veya onarım atölyeleri tarafından daha önceden onarımının yapıldığı veya açıldığının belirlenmesi durumunda,
 - c) Malın Philips Yetkili Servislerinin bilgisi dışında uygun olmayan gerilimde veya hatalı elektrik tesisatı ile kullanılması durumunda,
 - ç) Malın seri numarası tahrip edilmişse veya sökülmüşse, Garanti belgesi veya satın alma belgeleri üzerinde herhangi bir değişiklik yapılmışsa veya belgeler okunamaz hale gelmişse.

- d) Arıza veya hasar, Türk Philips Ticaret A.Ş.'nin sorumluluğu dahilinde olmayan nakliyesi sırasında oluşmuşsa,
- e) Malın dış yüzeylerinin Tüketici sorumluluğu içerisinde hasar görmesi durumunda,
- f) Firmamız veya yetkili Servislerimizin dışında bir yerden satın alınmış ve ürün ile birlikte kullanılabilen aksesuar veya diğer cihazların yol açtığı arızalar durumunda,
- g) Yangın, yıldırım, sel, deprem vs. gibi doğal afetlerden oluşan arızalar ve hasarlar durumunda,
- h) Malın, elektronik aksamının Tüketici sorumluluğunda sıvı teması nedeniyle hasar görmesi durumunda,
- i) Bu ürün ev kullanımı olarak tasarlandığından profesyonel (ticari amaçla) kullanıma uygun değildir. Profesyonel (ticari amaçla) kullanımdan oluşabilecek arızalar durumunda , ürün garanti dışı işlem görür ve arızaların giderilmesi ücret karşılığında yapılır.
- j) Garanti, doğası gereği sarf malzemesi olarak kabul edilebilecek , aksesuar ya da camdan yapılmış, aşınabilen ürünleri ve/veya ürün parçalarını kapsamaz.
- k) Arıza, ürünün hatalı veya kötü kullanılmasından ya da ürünün önerilen kullanım koşullarına uymayan çevresel şartlardan kaynaklanıyorsa.
- l) Ürün, kullanıldığı ülke için tasarlanmadığı, üretilmediği, onaylanmadığı ve/veya bu ülkede kullanımına izin verilmediği için gerektiği gibi çalışmıyorsa.
- m) Servis sağlayıcılar tarafından sağlanan ağlara katılımda problem yaşıyorsa veya düzgün çalışmıyorsa (Kablolu TV , uydu veya internet gibi) Kullanıcı veya aracı hatlarda oluşan arızalar ,yerel ağ arızaları (Kablolu, dosya sunucuları, kullanıcı hatları) ve aktarma ağındaki arızalardan kaynaklanıyorsa (parazit, karışma, hatalı veya düşük ağ kalitesi)
- 6) Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 11. Maddesinde yer alan tüketicinin seçimlik hakları şu şekildedir;
- a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,
- b) Satılanı alıkoymuş ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,
- c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,
- ç) İmkan varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.
- 7) Tüketicinin, 6502 sayılı Tüketici Kanununun 11 inci maddesinde yer alan seçimlik haklarından 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. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulamaz.
- 8) **Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlüğü** beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma tüketicisi açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.
- 9) Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın;
- a) Garanti süresi içinde tekrar arızalanması
- b) Onarımı için gereken azami sürenin aşılması
- c) Onarımının mümkün olmadığı, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi durumlarında; tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkan varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.
- 10) Tüketicinin malı tanıma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalar garanti kapsamı dışındadır. Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami onarım süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Tüketiciler, bu maddede belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir.
- 11) 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.

- 12) Satıcı tarafından bu garanti belgesinin verilmemesi durumunda tüketici, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne başvurabilir.
- 13) Satılan mala ilişkin olarak düzenlenen faturalar garanti belgesi yerine geçmez. Ancak, yetkili servis istasyonlarında yapılan onarım ve parça değişimi işlemleri sonucunda verilen fatura, bu Yönetmeliğin öngördüğü garanti belgesinde bulunması zorunlu bilgileri içermesi şartıyla, garanti belgesi yerine geçer.

Ürünün servise gönderilmesi mi gerekiyor?

Zaman kaybetmemek için, Philips'e veya bayinize başvurmadan önce kullanma talimatlarını dikkatle okumanızı veya bu web sitesinin destek bölümünü incelemenizi öneririz.

Garanti süresi içinde servis almak için Yetkili Servislerimize başvurunuz. Yetkili Servislerimizin iletişim bilgilerine web sitemizin destek bölümünden veya Philips Tüketici Danışma Merkezimizden ulaşabilirsiniz.

Eğer ürününüzün garanti süresi bitmişse en yakın Philips servis noktası ile iletişim kurabilirsiniz. Philips'in veya bayinizin size etkin bir biçimde yardımcı olabilmesi için, iletişime geçerken lütfen şu belge ve bilgileri yanınızda bulundurun:

- satın alma tarihinin, bayi adının ve ürünün model numarasının bulunduğu garanti belgesi ve orijinal fatura veya fiş .
- ürününüzün kodu ve varsa seri numarası (tüm Philips ürünlerinin seri numarası yoktur)

Model numarası ve (varsa) seri numarası, ürünün arkasında, altında veya pil yuvasında bulunabilir.

Garanti Süresi

Garanti süresi garanti belgesi ile satılması zorunlu ürünler için geçerlidir ve süresi 2 yıldır.