Turkish

Onarım. Değiştirme. Paranın Geri Ödenmesi.

Uygun değilse haklarınızı kullanın.

Uygun olmayan bir ürün mü satın aldınız?

1 Ocak 2011 tarihinden itibaren onarım, değiştirme ya da paranın geri ödenmesini isteme hakkınız bulunmaktadır.

Haklarınızı aşağıda belirtilen durumlarda kullanabilirsiniz:

- mağazalardan ya da çevrimiçinden (İnternet yoluyla) satın alımlarınızda
- kiraladığınız eşyada
- ödeme yaptığınız hizmetler için.

Bu haklarınızı aşağıda belirtilen durumlarda da kullanabilirsiniz:

- satıcı tarafından gönüllü olarak sağlanan garanti
- ücretini ödediğiniz süresi uzatılmış garanti
- kullanım süresi sona ermiş olan gönüllü verilmiş ya da süresi uzatılmış garanti.

Onarım, değiştirme ya da paranın geri ödenmesini istediğimde ne olur?

İşletme sizden aşağıda belirtilenleri yerine getirmenizi isteyebilir:

- satış fişi ya da banka bildirimi gibi satın alma kanıtını görmek isteyebilir
- sorunun büyük olup olmadığını tartışabilir zararı kimin karşılayacağı bu şekilde kararlaştırılabilir.

Sorunun büyük olması durumunda paranın geri ödenmesi, onarım ya da değiştirme konusunda seçim yapabilirsiniz (ya da hizmet karşılığı yapılan ödemeler için tazminat).

Sorunun büyük olmaması durumunda, malın onarımı, değiştirilmesi ya da paranın geri ödenmesi ya da hizmetle ilgili sorunun düzeltilmesi konusunda, işletme karar verebilir.

Büyük problem nedir?

Bir kişinin sorunu daha önceden bilmesi durumunda satın almayacağı bir ürün ya da hizmet.

Aşağıda belirtilen durumlardaki ürünler:

- güvensiz
- ürün örneğinden ya da belirtilen niteliklerden önemli ölçüde farklı bulunması
- satın aldığınız malın, işletmenin size açıkladığı şekilde çalışmadığı, ya da istediğiniz biçime uymadığı ve kolayca tamir edilemeyecek durumda bulunması.

Aşağıda belirtilen durumdaki hizmetler:

- genel amaca önemli ölçüde uygun bulunmayan ve makul bir sürede kolayca düzeltilemeyecek olan hizmetler
- istediğiniz belirli amacı karşılayamayan ve makul bir sürede düzeltilemeyecek olan hizmetler
- güvenli olmayan bir durum yaratan hizmetler.

İşletmenin, aşağıda belirtilen uygulamaları yerine getirememesi durumunda paranızın geri ödenmesini ya da ürünün değiştirilmesini (ya da bir hizmetle ilgili olması durumunda, tazminat) isteyebilirsiniz:

- ürünün onarımı ya da hizmetle ilgili sorunun düzeltilmesi
- ürünün onarımının ya da hizmetle ilgili sorunun makul bir süre içinde düzeltilmesi.

İşletmelerin, durum ne olursa olsun paranın geri ödenmeyeceği şekline size açıklamada bulunması ya da bunu ima etmesi yasaya aykırıdır. İşletmenin böyle davranması durumunda, yerel tüketici koruma kurumunuza ya da ACCC'ye şikayette bulunabilirsiniz.

Onarım, değiştirme ya da paramın geri ödenmesi için ne zaman başvurabilirim?

Haklarınızı ne zaman kullanabileceğiniz konusunda sekiz basit kural bulunmaktadır.

Kural 1. Uygun kalite.

Tüm ürünler uygun bir kalitede olmalıdır.

Bunun anlamı aşağıda açıklandığı gibidir:

- güvenli
- dayanıklı
- kusurlu olmayan
- görünüşü kabul edilebilir olan, ve
- kişinin beklediği tüm olağan işleri yerine getirebilen.

Örneğin - Çaydanlığınızı bir ay önce satın aldınız ancak artık çalışmıyor. Haklarınızı kullanmanızın zamanıdır.

İstisnai kurallar.

Aşağıda belirtilen durumlarda işletmeden malın tamirini, değiştirilmesini ya da paranın iadesini isteyemezsiniz:

- sorunun, dikkatsizce davranmanız ya da ürünü yanlış kullanmanız sonucu oluşması
- talimatları izlememeniz.

Kural 2. Ürünlerin amaca uygun olması.

Ürünlerin, satın almadan önce işletme ile konuştuğunuz amaca ya da genel arz amacına uygun olması gerekir.

Örneğin: Alet kemeri içinde sadece bir kaç alet olduğu halde kopuyor. Satış görevlisi 10 kilo taşıyabileceğini söyledi, ancak beş kilo bile taşımıyor. Haklarınızı kullanmanın zamanıdır.

Kural 3. Ürünlerin tanımlamalarına uygun olmaları gerekir.

Ürünlerin, işletme tarafından açıklanan, paketlerin ya da etiketlerin üzerinde yazılı herhangi bir tanımlaması doğru olmalıdır.

Örneğin: İnternet yoluyla ısmarladığınız tişört yanlış renkte geldi. Siz kırmızı ısmarladınız ancak onlar mavi renkte gönderdiler. Haklarınızı kullanmanın zamanıdır.

Kural 4. Ürünler herhangi bir örnek ya da tanıtım modeline uygun olmalıdır.

Sergilenen bir ürün örneğini görmeniz ya da ürünü denemeniz ya da tanıtımını izlemeniz durumunda, aynı ürünü satın almak istediğinizde ürün, örneğine ya da tanıtımına uygun olmalıdır.

Örneğin: Bisiklet tanıtım modeline benzemiyor. Yalnızca iki vitesi var ancak ben dört vitesli istemiştim. Haklarınızı kullanmanın zamanıdır.

Kural 5. İşletmelerin ek olarak açıkladıkları taahhütleri yerine getirmeleri gerekir.

İşletmelerin, ürünün durumu ve kalitesi ya da işleyiş sistemleri ile ilgili verdikleri ek taahhütler 'ekspres' teminat' olarak tanımlanır. İşletmeler ek teminat verdiklerinde, bunların tümünü size sağlamaları gerekir.

Örneğin: Bir satıcı size alacağınız el arabasının çelikten yapıldığını ve her tür ağırlığı taşıyabileceğini söylemektedir. Ancak evden eve taşındığınızda, içindeki kutuların ağırlığı nedeniyle araba kırılır.

Size, bu el arabasının her türlü ağırlığı taşıyabilecek güçte olduğu söylenmişti. Haklarınızı kullanmanın zamanıdır.

Kural 6. Verilen hizmetler kabul edilebilir düzeyde özen ve beceri içermelidir.

İşletmelerin verdikleri hizmetlerin, kabul edilebilir düzeyde ihtimam ve kalite içermesi gerekir.

Örneğin: Bir boyacıdan parmaklıklarınızı beyaza boyamasını istediniz. Eve geldiğinizde parmaklıkların, kabartılı ve pürüzlü olarak pembeye boyandığını gördünüz. Beyaz renkte, pürüzsüz, düzgün ve temiz bir boya işi istemiş olduğunuzu boyacıya bildirdiniz. Haklarınızı kullanın. Boyacıdan sorunu düzeltmesini isteyin.

Kural 7. İstediğiniz hizmetin amaca uygun olması ya da sizin ile işletmenin anlaşmış olduğunuz sonuçları sağlamış bulunması gerekir.

Örneğin: Bir tamirciden (handyman) köpeğiniz için 2 metre genişliğinde ve bir metre yüksekliğinde bir kulübe yapmasını istediniz. Ancak tamirci, köpekten ziyade yalnızca bir kedinin sığabileceği bir kulübe yapıyor. Haklarınızı kullanın. Tamirciden sorunu düzeltmesini isteyin.

Kural 8. Hizmetleri makul bir süre içinde almalısınız.

Hizmet anlaşmalarında genellikle hizmetin verileceği tarih açıklanır, ya da uzun bir süreyi içeren anlaşmalarda hizmetin bitiş tarihi belirtilir. Anlaşmanız böyle bir açıklamayı içermiyorsa, hizmet sağlayıcının makul bir süre içinde işi bitirmesi gerekir.

Örneğin: Bir çatı tamircisi iki hafta önce akan çatınızın tamirine başladı. Bir iki gün sonra işini bitirmeden ortadan kayboldu. Çatı hala akıyor. Çatı tamircisini en son iki hafta önce gördünüz. Size çatınızı tamir edeceğini söylemişti ancak çatı hala akıyor. Haklarınızı kullanın.

Haklarınızı kullanma koşulları ile ilgili kontrol listesi.

- Ürünlerin kalitesi kabul edilemeyecek bir durumda mı?
- Ürünler, daha önce konuşulan amaca uygun değil mi?
- Ürünler, satın almadan önceki tanımına uymuyor mu?
- Ürünler örneğine ya da deneme çalışmasındaki modele uymuyor mu?
- İşletme ek olarak sağlayacağını açıkladığı tüm kalite ve performans taahhütlerini yerine getirmedi mi?
- Hizmet sağlayıcı, makul özeni ve beceriyi sağlayamadı mı?
- Hizmet sağlayıcı, istediğiniz hizmeti yerine geiremedi mi?
- Verilen hizmet makul olmayan bir sürede mi sağlandı?

Bu sorulardan herhangi birini ‘Evet’ olarak yanıtlamanız durumunda haklarınızı kullanmanın zamanıdır.

Haklarınızı kullanamayacağınız koşullarla ile ilgili kontrol listesi.

- Sorun, ürünü herhangi bir şekilde yanlış kullanmanız sonucu mu oluştu?
- Ürünü ya da hizmeti isteğinize uygun olarak aldıktan sonra fikrinizi değiştirdiniz mi?

Bu sorulardan herhangi birini ‘Evet’ olarak yanıtlamanız durumunda, onarım, değiştirme ya da paranın geri ödenmesini isteme hakkınız bulunmaz.

Bazı işletmeler, müşterilerin fikrini değiştirmesi durumunda dahi, değiştirme ya da para iadesi yapmaktadır. Ancak bu yasada yer almamaktadır. Tüm işletmelerin bu şekilde davranmasını beklememelisiniz.

Haklarınızı kullanma yöntemleri.

1. İşletmeye gidin ya da ilişki kurun.
2. Sorunu açık bir şekilde anlatarak bu sorunu düzeltmelerini isteyin.
3. İşletmenin sorunu düzeltmeyi kabul etmemesi durumunda yönetici ile görüşmek istediğinizi söyleyin ya da bir şikayet mektubu yazın.
4. İşletmenin yine de yardımcı olmak istememesi durumunda, yerel tüketici koruma kuruluşunuz ya da ACCC ile ilişki kurun.

Daha fazla bilgi edinmek mi istiyorsunuz? australia.gov.au/consumerrights adresli web sitesini ziyaret ederek tüm bilgileri sağlayabilirsiniz.

ACCC
1300 302 502
www.accc.gov.au

New South Wales
13 3220
www.fairtrading.nsw.gov.au

Victoria
1300 558 181
www.consumer.vic.gov.au

Queensland
13 7468
www.fairtrading.qld.gov.au

Western Australia
1300 304 054
www.commerce.wa.gov.au

South Australia
13 1882
www.cbs.sa.gov.au

Northern Territory
1800 019 319
www.consumeraffairs.nt.gov.au

Tasmania
1300 654 499
www.consumer.tas.gov.au

Australian Capital Territory
(02) 6207 3000
www.ors.act.gov.au

Australian Government

Australian Competition & Consumer Commission

Australian Government, Capital Hill, Canberra tarafından yetkilendirilmiştir.

Australian Competition and Consumer Commission
23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory, 2601

© Commonwealth Avustralya 2012

Önemli Bildiri

Bu yayımda yer alan bilgiler genel rehberlik amacıyla derlenmiştir. Yasal ya da diğer profesyonel tavsiyeler içermemektedir ve herhangi bir yargı alanı kapsamında yasal bir gerekçe olarak temel alınmamalıdır.

ISBN 978 1 921964 59 6_ACCC 01/12_43460_478