



Tüketiciler için KOViD-19 (korona virüsü) bilgileri

Temmuz 2020

KOViD-19 sınırlamaları bir çok Avustralyalının yaşamını etkilemiştir. İşletmeler siparişleri iptal etmek zorunda kalmış ve bazı mal ve hizmetleri tümüyle veya söz verildiği gibi sağlayamamışlardır. Siz de etkilenmiş iseniz haklarınızın neler olduğunu ve işletmelerden neler bekleyebileceğinizi bilmek bu güç dönemde yolunu bulmanıza yardımcı olabilir.

Bu dönemdeki haklarım nelerdir?

- Bu dönemde işletmelerin bu koşullar altında müşterilerine adilce davranmalarını ve telafi için uygun seçenekleri düşünmelerini beklemekteyiz. Mal ve hizmetleri etkilenmiş ise işletmeler inisiyatif göstererek sizinle iletişim kurmalıdırlar.
- Avustralya Tüketici Yasasındaki [tüketici garantileri](#) bir mal veya hizmet satın aldığınız zaman bunların çalışacağı ve istediğiniz işi yapacağı konusunda otomatik garantisi olduğu anlamına gelir. Bu olmazsa, durumun düzeltilmesi paranın geri verilmesi, kredi notu veya fiş gibi şeyleri içerebilir.
- Eğer iptaller devletin sınırlamalarından kaynaklanmışsa bu sizin [tüketici garantileri](#) kapsamındaki haklarınızı sınırlandırabilir.

- Sipariş veya satın alma zamanındaki koşullarınız hâlâ geçerli olacaktır. İşletmelerin daha sonra bu koşulları değiştirmeye veya haklarınızı vermemeye izinleri yoktur.
- Durumunuza göre, genel hukuk, sözleşme veya eyâlet yasaları kapsamında başka haklarınız da olabilir. [Tavsiye edinmek için yerel tüketici kuruluşu](#) www.accc.gov.au/localCPA ile ilişkiye geçin.

İptaller

- (Örneğin seyahat, düşün veya etkinlik gibi) bir rezervasyonunuz KOViD-19 sınırlamaları nedeniyle iptal edilmişse ACCC size paranızın geri verilmesini, ya da kredi notu veya fiş almanızı bekler. Bu satın alımı yaptığınız zaman rezervasyonunuzun koşullarının neler olduğuna bağlıdır.
- Rezervasyonunuz iptal edildiği için artık gereksinmediğiniz (konaklama, fotoğrafçı, çiçekçi gibi) başka masraflarınız da varsa o hizmeti sağlayanlarla ilişkiye geçip size paranızı geri vermeyi ya da bunun yerine başka bir hizmet ya da fiş vermeyi kabul edip etmeyeceklerini öğrenin.
- İptal edilen rezervasyonunuz üçüncü bir rezervasyon sitesi aracılığıyla yapılmış ise satın almanız o işletmeden olduğu için doğrudan o üçüncü rezervasyon sitesinden duruma bir çare bulmalarını istemeniz gerekir.
- Ayrıca, seyahat sigortası poliçesi varsa, seyahat iptalinin bu poliçe kapsamında olup olmadığını da kontrol etmelisiniz.

Spor kulüpleri veya kayıt ve üyelik aidatları olan kuruluşlar

- Peşin ödeme yapmışsanız ve sezon askıya alınmış ya da iptal edilmişse ve o etkinlik devletin sınırlamaları nedeniyle durdurulmuşsa paranızı geri almaya hakkınız olmayabilir.
- 2020 yılı içinde sezonun askıya alındığı süre için ACCC size paranızın geri verilmesi ya da kredi notu veya fiş verilmesini bekler. Bu, üyelik koşullarınıza bağlı olacaktır.
- Hizmetler durmuşsa taksitleri veya üyelik aidatları ödemelerini yapmanız gerekmez. Bir alternatif olarak, düzenli olarak yaptığınız ödemelerin gelecekteki bir sezona sayılmasını isteyebilirsiniz.

Telekomünikasyon servisleri

- KOVID-19 nedeniyle birçok kişinin evden çalışması ve okuması internet servislerini bir ölçüde etkilemiştir.
- [Evdeki internet servisinizin performansını en üst düzeye çıkartmak için www.accc.gov.au/homebroadband](http://www.accc.gov.au/homebroadband) atabileceğiniz adımlar vardır. İnternet servisizle ilgili devam eden sorunlar varsa servis sağlayıcınızla ilişkiye geçmelisiniz.
- Maddî durumunuzdaki değişiklikler nedeniyle faturaları ödemekte sıkıntı çekiyorsanız, bazı sağlayıcılar maddî sıkıntı yardım programları sunmakta veya gecikme cezası almamaktadırlar. Neler sunulduğunu ve bunlara nasıl erişebileceğinizi öğrenmek için sağlayıcınızın internet sitesine bakın.

Genel ticaret sorunları

- **Önden ödemeli servisler:** İşletmenin size o servisi sağlayamadığı süreyi telafi etmek için geçerlilik süresini uzatması gerekir.
- **Düzenli abonelik ödemeleri:** Geçici bir süreyle kapandıkları için size o servisi sağlayamıyorlarsa sizden ödeme kesmemeleri gerekir.
- **Hediye kartları:** O hediye kartının kullanılmadığı süreyi telafi etmek için işletmeler hediye kartının son kullanma tarihini geçerli kılıp uzatmalıdırlar.
- **Teslim gecikmeleri:** "Australia Post" uluslararası gecikmeler, daha seyrek yurt-ıçi uçuşlar ve çevrimiçi satışların yoğunluğu nedenleriyle teslimatların gecikebileceğini belirtmiştir. Bu etkenler kurye ve teslimat hizmetlerini de etkileyecektir. İşletmelerin satın alma anında veya öncesinde müşterilere olası teslimat gecikmelerini söylemeleri ve teslimat konusunda müşterileri bilgilendirmeleri gerekir.

- **Kusurlu ürünler:** Bir ürün kusurluysa, bunun tamir edilmesine, yerine bir başkasının verilmesine ya da paranızın iade edilmesine hakkınız vardır. Paranızı geri almak veya ürünün tamiri ya da yerine başkasının verilmesi için ürünün nasıl iade edileceğini öğrenmek için o işletmeyle ilişkiye geçin.
- **Hizmetlerde esaslı değişiklikler:** Sağlanan hizmetlerde esaslı değişiklikler olmuşsa işletme bu değişiklikleri size açıklıkla bildirmelidir. O servise hâlâ devam etmeyi isteyebileceğiniz gibi eğer devam etmek istemiyorsanız ve bunu kendilerine bildirmişseniz, işletme bu değiştirilen servis için sizden para almamalıdır.
- **İşletmenin iflâsı:** Hediye kartınız varsa veya hizmetler için ön ödeme yapmışsanız ve o işletme bir kayyum idaresinde ticarete devam ediyorsa mal ve hizmetleri almaya devam edebilirsiniz. O işletmenin belirli bir alışverişi sürdürüp sürdürmeyeceği, ya da nasıl sürdüreceği kayyum tarafında bildirilir. Eğer işletme ticarete devam etmiyorsa tüketiciler genellikle teminatsız alacaklı olurlar.

Bir hizmet sağlayıcı tarafından ya da devletin sınırlamaları nedeniyle değil de, kendi KOVID-19 konusundaki endişeleriniz nedeniyle artık bir hizmeti kullanmak istemezseniz, bu 'fikrini değiştirmek' olarak kabul edilebilir. Paranızı geri verip vermeyeceklerini ya da ileri bir tarihte kullanılmak üzere size bir fiş veya kredi sağlayıp sağlamayacaklarını öğrenmek üzere o işletmeyle doğrudan ilişkiye geçin.

Daha fazla bilgi [ACCC'nin tüketiciler için internet sitesi](http://www.accc.gov.au)'nde bulunabilir.