

1 Temmuz 2018 tarihinden itibaren geçerli olan Philips Avent Elektronik Göğüs pompalarında eve servis hizmetinin kapsamı ile ilgili soru & cevap dokümanı:

SCF332/01 & SCF332/31

1) Süreç nasıl işleyecek?

Tüketicilerimiz arıza durumunda en yakın servisimize ulaşmalıdır. Yetkili servislerimizin tam listesini gösteren link aşağıdaki gibidir.

<https://www.philips.com.tr/a-w/about-philips/sustainability/yetkili-servisler.html>

Yetkili servislerimiz ile görüşülüp, randevu alındıktan sonra, yetkili servis bulunan il ve ilçelerdeki tüketicilere eve servis hizmeti verilecektir. Arızanın tamirinin yasal süreden (Tüketici Koruma Kanunu'na göre yasal süreç 10 iş günüdür.) uzun sürmesi halinde, emanet hijyen kapsamına dahil olmayan, yalnızca motor ünitesi verilecektir. Motor arızası dışındaki işlemler, yetkili servis tarafından çözülecektir.

2) Eve servis hizmet kapsamı ücretli mi olacak?

Ürün 2 yıllık garanti kapsamı dahilinde ise tüketiciden ücret alınmayacaktır; ancak cihaz garanti dışı ise servis ücretini tüketici karşılayacaktır. Servislerimizin olduğu yerde 25 km'ye kadar (gidiş-dönüş) garantili cihazlarda ücret alınmayacaktır. Ücretli cihazlarda ise tavsiye edilen servis ücreti 30 TL (KDV Dahil). Servis ücretleri rekabet kuralları gereği servisten servise farklılık gösterebilir.

Şehir dışında ise tavsiye edilen km ücreti 0,60 TL+KDV'dir. Eğer cihaz garantili; ancak yetkili servislerimizin bulunmadığı bölgelerde ise en yakın servisten hizmet verilmek kaydıyla, standardımız olan 25 km (gidiş-dönüş) sonrasında kilometre ücreti alınır.

Eğer cihaz garanti dışındaysa veya garantili olup da müşteri hatasında kaynaklanan bir arıza durumu varsa, yol ücretinin tamamı müşteriden alınır.)

3) Eve servis hizmeti kapsamında, tüketicinin hizmet talebinden ne kadar süre sonra hizmet verilecektir?

En geç 24 saat içinde eve servis hizmeti verilecektir. Sabahtan (09:00-13:00) ulaşılması durumunda aynı gün için de hizmet alınabilir. Tüketici, yetkili servisin bulunmadığı bir ilçe lokasyonunda bulunuyorsa ve yol ücretini karşılamak istemiyorsa, arızalı ürünü karşı ödemeli olarak Aras kargo ile Erkan Elektronik merkez servisimize gönderebilir. Nakliye ücretini merkez servisimiz karşılayacaktır. Erkan Elektronik'in Aras Kargo müşteri numarası Philips Tüketici Danışma Hattı'ndan tüketici tarafından alınabilir. (0850 222 74 45) **Bu numaranın, Aras Kargo Şubesi'ne verilerek, merkez servis tarafından ödenmesi sağlanabilir. Ancak müşteri ürünü göndermeden önce Erkan Elektronik'e bilgi vermelidir; çünkü eğer o bölgede yetkili servis varsa kargo ile gönderim kabul edilmemektedir. Bu işlem servisin olmadığı yerler için geçerlidir.**

4) Müşteri hatası olduğunda hizmet ücretli mi oluyor?

Müşteri hatası söz konusu olduğunda bu durum garantiye girmediğinden servis ücretini müşteri karşılamak durumundadır.

Müşteri hatasına giren durumlar hangisidir:

- Kullanım kılavuzuna uygun olmayan montaj
- Yetkili olmayan servis tarafından işlem görmüş olması
- Dış etkenler tarafından hasar görmüş olması (düşürülmüş, kırılmış vb.)-

- Bakım ve temizleme işlemleri
- Malın tanıtım ve Kullanma kılavuzunda veya Ekinde belirtilen yöntemlere veya koşullara aykırı bir şekilde kullanılmasından dolayı arızalanması durumunda,
- Malın yetkili olmayan kimseler ve/veya onarım atölyeleri tarafından daha önceden onarımının yapıldığı veya açıldığının belirlenmesi durumunda,
- Malın Philips Yetkili Servislerinin bilgisi dışında uygun olmayan gerilimde veya hatalı elektrik tesisatı ile kullanılması durumunda,
- Malın seri numarası tahrip edilmişse veya sökülmüşse, Garanti belgesi veya satın alma belgeleri üzerinde herhangi bir değişiklik yapılmışsa veya belgeler okunamaz hale gelmişse.
- Arıza veya hasar, Türk Philips Ticaret A.Ş.'nin sorumluluğu dahilinde olmayan nakliyesi sırasında oluşmuşsa,
- Malın dış yüzeylerinin Tüketici sorumluluğu içerisinde hasar görmesi durumunda,
- Firmamız veya yetkili Servislerimizin dışında bir yerden satın alınmış ve ürün ile birlikte kullanılabilen aksesuar veya diğer cihazların yol açtığı arızalar durumunda,
- Yangın, yıldırım, sel, deprem vs. gibi doğal afetlerden oluşan arızalar ve hasarlar durumunda,
- Malın, elektronik aksamının Tüketici sorumluluğunda sıvı teması nedeniyle hasar görmesi durumunda,
- 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.
- Garanti, doğası gereği sarf malzemesi olarak kabul edilebilecek , aksesuar ya da camdan
 - yapılmış, aşınabilen ürünleri ve/veya ürün parçalarını kapsamaz.
- Arıza, ürünün hatalı veya kötü kullanılmasından ya da ürünün önerilen kullanım koşullarına uymayan çevresel şartlardan kaynaklanıyorsa.
- Ürün, kullanıldığı ülke için tasarlanmadığı, üretilmediği, onaylanmadığı ve/veya bu ülkede kullanımına izin verilmediği için gerektiği gibi çalışmıyorsa.

Yetkili servis çalışma saatleri: 09.30 – 18.30 (Servisten servise farklılık göstermektedir, telefonla randevu alınması gerekmektedir. Cumartesi dahil, Pazar günü hariçtir.)

Tüketici Danışma Merkezi çalışma saatleri (0850 222 74 45) - 09.00-18.00

(Haftaiçi, haftasonu dahil, resmi tatil günleri hariçtir.)