

BELGENİN KAPSAMI VE KULLANIMI

Bu garanti belgesi, Arena Bilgisayar San. ve Tic. A.Ş. tarafından ithal edilen ve Arena Garanti Etiketli ile bu belge kapsamında olduğu belirtilen ürünler için düzenlenmiştir. Ürüne özgü cins, marka, model, seri/bandrol no, garanti süresi, azami tamir süresi, fatura ve teslim bilgileri ürün etiketi ve/veya satış belgelerinde yer alır. Satıcıya ait zorunlu bilgilerin tamamlanması ve belgenin tüketiciye verilmesi satıcının sorumluluğundadır. Belge kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilebilir; tüketici isterse kâğıt nüsha verilir. Bu belgede tüketiciye tanınan haklara ilişkin hükümler, taraflardan birinin 6502 sayılı Kanun anlamında tüketici olduğu işlemler için geçerlidir. Tüketici; ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişidir.

1 GARANTİ SÜRESİ VE KAPSAMI

Garanti süresi, ürünün tüketiciye teslim edildiği tarihte başlar. Ürüne ait garanti süresi Arena Garanti Etiketli üzerinde belirtilir ve ilgili mevzuatta öngörülen asgari süreden az olamaz. Malın bütün parçaları dahil olmak üzere tamamı garanti süresince garanti kapsamındadır.

Ürünün garanti süresi içinde arızalanması halinde tamirde geçen süre garanti süresine eklenir. Garanti uygulaması sırasında ürünün değiştirilmesi halinde değiştirilen ürünün garanti süresi, satın alınan ürünün kalan garanti süresi ile sınırlıdır. Bu garanti Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde geçerlidir.

2 TÜKETİCİNİN SEÇİMLİK HAKLARI

Malın ayıplı olduğunun anlaşılması halinde tüketici, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 11 inci maddesi uyarınca aşağıdaki haklardan birini kullanabilir:

- Sözleşmeden dönme,
- Ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,
- Ücretsiz onarım isteme,
- İmkân varsa malın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme.

Satıcı, tüketicinin tercih ettiği talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değişim hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir; satıcı, üretici ve ithalatçının mevzuattan doğan sorumlulukları saklıdır. Seçimlik hakların kullanılmasına neden olan ayıplar, ilgili hakkı yerine getiren tarafça karşılanır.

3 ÜCRETSİZ ONARIM VE ÜCRETLER

Tüketicinin ücretsiz onarım hakkını seçmesi halinde; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli veya başka herhangi bir ad altında ücret talep edilmeksizin ürünün onarımı yapılır veya yaptırılır.

Kullanım hatasına ilişkin hükümler saklı kalmak üzere, garanti süresi içinde ürünün firmaya veya yetkili servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi için tüketiciden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ücret talep edilemez.

4 AZAMİ TAMİR SÜRESİ VE GEÇİCİ ÜRÜN

Arena'nın bu belge kapsamındaki bilgisayar, baskı çözümleri, monitör, veri depolama, network, çevre birimi, tüketici elektroniği ve benzeri ürünlerinde azami tamir süresi 20 iş günüdür. Süre, garanti süresi içinde arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirildiği tarihte; garanti süresi dışında ise ürünün yetkili servis istasyonuna teslim edildiği tarihte başlar.

İş günü: Ulusal, resmî ve dinî bayram günleri ile yılbaşı, 1 Mayıs ve pazar günleri dışındaki çalışma günlerini ifade eder.

Garanti süresi içinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya teslim edilen ürünün arızası 10 iş günü içerisinde giderilemezse, tüketici benzer özelliklere sahip geçici bir ürün istemediğini belirtmedikçe, onarım tamamlanıncaya kadar benzer özelliklere sahip başka bir ürün tüketicinin kullanımına tahsis edilir. Onarımın tamamlandığı tarih tüketiciye telefon, kısa mesaj, e-posta veya benzeri bir yolla bildirilir.

5 ONARIM SONRASI DİĞER HAKLAR

Tüketicinin ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde ürünün; garanti süresi içinde tekrar arızalanması, azami tamir süresinin aşılması veya onarımının mümkün olmadığının yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi durumlarında tüketici; bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimi veya imkân varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı tüketicinin talebini reddedemez. Ayıpsız misli ile değişim talebi mevzuatta öngörülen süre içinde yerine getirilir; bedel iadesi veya indirim hakkı seçildiğinde ilgili tutar tüketiciye mevzuata uygun şekilde iade edilir.

6 KULLANIM HATASININ TESPİTİ

Malın tanıtım ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanılmasından kaynaklanan arızalar garanti kapsamı dışındadır. Kullanım hatasının bulunup bulunmadığı, mevzuata uygun şekilde yetkili servis istasyonu; yetkili servis istasyonunun bulunmaması halinde sırasıyla satıcı, ithalatçı veya üretici tarafından, o mala ilişkin azami tamir süresi içinde düzenlenen raporla belirlenir. Raporun bir nüshası tüketiciye verilir. Tüketicinin rapora karşı uyumsuzluk çözüm mercilerine başvurma hakkı saklıdır.

7 ARENA - GARANTİ KAPSAMI DIŞINDA DEĞERLENDİRİLEBİLECEK HALLER

Aşağıdaki durumların arıza veya hasara neden olduğunun tespit edilmesi halinde, ilgili arıza veya hasar garanti kapsamı dışında değerlendirilebilir. Bu bölüm tüketicinin emredici mevzuattan doğan haklarını ortadan kaldırmaz veya daraltmaz.

- Ürünün tanıtım ve kullanma kılavuzunda belirtilen kullanım, kurulum, bağlantı, çevre veya işletim koşullarına aykırı kullanılması.
- Yetkili olmayan kişi veya servislerce ürünün açılması, onarılması, parça değiştirilmesi, fiziksel veya elektronik olarak değiştirilmesi; üretici onayı dışındaki BIOS/firmware müdahaleleri, overclock/undervolt veya benzeri teknik değişikliklerin arızaya yol açması.
- Ürünün teknik özellikleriyle uyumlu olmayan güç kaynağı, adaptör, batarya, kablo, PoE ekipmanı, aksesuar, çevre birimi, yedek parça veya sarf malzemesi kullanımından kaynaklanan arızalar.
- Uygun olmayan gerilim, voltaj dalgalanması, hatalı elektrik tesisatı, topraklama eksikliği, kısa devre, statik elektrik veya yıldırım kaynaklı hasarlar.
- Düşme, çarpma, kırılma, ezilme, sıvı veya kimyasal teması, yabancı cisim, oksitlenme/korzyon, aşırı nem, toz, sıcaklık veya benzeri dış etkenlerden kaynaklanan hasarlar.
- Tüketiciye teslimden sonra Arena'nın veya yetkili servisin sorumluluğu dışında gerçekleşen taşıma, depolama, yangın, sel, su baskını, deprem ve benzeri olaylardan kaynaklanan hasarlar.
- Ürünün amacı dışında veya teknik kapasitesini aşan şekilde kullanılması; kılavuzda zorunlu olduğu belirtilen bakım ve temizlik işlemlerinin yapılmaması nedeniyle oluşan arızalar.
- Seri numarası, bandrol, ürün etiketi veya kimlik bilgilerinin sökülmesi ya da tahrip edilmesi sonucunda ürün kimliğinin veya garanti statüsünün doğrulanamaması.

8 BİLGİSAYAR, DEPOLAMA VE NETWORK ÜRÜNLERİ İÇİN ÖZEL NOTLAR

Bilgisayar, sunucu, NAS, SSD/HDD, flash bellek ve diğer veri depolama ürünleri teknik servise gönderilmeden önce, mümkün olması halinde kişisel verilerin yedeklenmesi, kullanıcı hesaplarından çıkış yapılması ve gizli bilgilerin korunması; servis işlemlerinin gerçekleştirilebilmesi için ekran kilidi, parola, PIN, desen, Face ID, Touch ID veya benzeri erişim kısıtlamalarının kaldırılması ya da gerekli erişimin sağlanması önerilir.

Onarım ve test sürecinde işletim sisteminin yeniden kurulması, fabrika ayarlarına dönülmesi, depolama biriminin formatlanması veya değiştirilmesi gerekebilir. Veri kurtarma, kullanıcı verilerinin yedeklenmesi, üçüncü taraf uygulamaların yeniden kurulması, lisans/hesap aktarımı ve kullanıcıya özel ağ veya yazılım yapılandırılmalarının yeniden oluşturulması, ayrıca kararlaştırılmadıkça garanti onarım hizmetinin kapsamına girmez. Arena'nın mevzuattan doğan sorumlulukları saklı kalmak üzere, yedeklenmemiş kullanıcı verilerinin kaybına ilişkin risk kullanıcıya aittir.

Üçüncü taraf yazılım, zararlı yazılım, internet/operatör/bulut hizmeti veya harici sistemlerden kaynaklanan ve üründe donanımsal arıza bulunmayan sorunlar ürün arızası olarak değerlendirilmez. Tüketicinin kanuni hakları saklıdır.

9 YAZICI / BASKI ÇÖZÜMLERİ VE SARF MALZEMELERİ

Toner, kartuş, mürekkep, şerit, drum, bakım kiti, transfer/besleme elemanları ve benzeri kullanım miktarına bağlı sarf veya bakım malzemelerinin normal tükenmesi ya da olağan kullanım ömrünün tamamlanması ücretsiz yenileme nedeni değildir. Bu parçaların teslim anındaki ayıbına veya ürün kaynaklı olağan dışı tüketimine ilişkin tüketici hakları saklıdır. Teknik özelliklere uygun olmayan sarf veya aksesuarların üründe arızaya neden olması halinde ilgili arıza garanti kapsamı dışında değerlendirilebilir.

10 PİL, BATARYA VE OLAĞAN AŞINMA

Şarj edilebilir pil ve bataryalarda kullanım süresi, şarj döngüsü, sıcaklık ve kullanım biçimine bağlı doğal kapasite kaybı olağan aşınma kapsamında değerlendirilir; üretim veya malzeme hataları ise garanti kapsamındadır. Kullanıma bağlı kozmetik çizik, renk değişimi ve normal yıpranma, tek başına ücretsiz parça değişimi nedeni değildir.

11 TAŞIMA, KULLANIM VE BAKIM

Ürünün taşınmasında mümkün olduğunca orijinal ambalaj ve koruyucu malzemelerin kullanılması; ürünün darbe, sıvı, aşırı ısı, nem ve tozdan korunması önerilir. Elektrik, network, bağlantı veya kurulum gerektiren ürünlerde üreticinin tanıtım ve kullanma kılavuzunda belirtilen teknik koşullara uyulmalıdır.

12 YETKİLİ SERVİSLER, BELGE VE BAŞVURU

Yetkili servis istasyonlarının güncel bilgilerine Arena'nın bildirdiği kanallardan ve Ticaret Bakanlığı Servis Bilgi Sistemi (SERBİS) üzerinden ulaşılabilir. Satılan mala ilişkin fatura tek başına garanti belgesi yerine geçemez. Garanti belgesinin tüketiciye verilmesi ve zorunlu satıcı bilgilerinin tamamlanması satıcının sorumluluğundadır.

Garanti haklarının kullanılmasına ilişkin uyumsuzluklarda tüketici, yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyetine veya Tüketici Mahkemesine başvurabilir. Garanti belgesinin verilmemesiyle ilgili başvurular Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne yapılabilir.

İTHALATÇI

Arena Bilgisayar San. ve Tic. A.Ş.

Premier Kampüs, Gürsel Mahallesi, İmrahor Caddesi No:29 A Blok/212, Kağıthane / İstanbul

Telefon: +90 212 364 64 64

E-posta: musteri.hizmetleri@arena.com.tr

Web: www.arena.com.tr

Yetkili İmza / Kaşe: