

Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Tebliğ Taslağı (TRKGM-2003/)

Amaç

Madde 1 – Bu Tebliğ'in amacı, ekli listede yer alan malların kullanım ömürleri ile satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

Madde 2 – Bu Tebliğ, imalatçı – üretici ve / veya ithalatçıların satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini vermek zorunda oldukları, ekli listede yer alan; sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri mallara uygulanır.

Dayanak

Madde 3 – Bu Tebliğ, 4822 sayılı Kanunla değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 15 ve 31 inci maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4 – Bu Tebliğ'in uygulanmasında;

a) Bakanlık : Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,

b) Genel Müdürlük : Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nü,

c) TSE : Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı'nı,

d) Kanun : 4822 sayılı Kanunla değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'u,

e) Mal : Alış-veriş konu olan taşınır eşyalardan, Bakanlıkça tespit ve ilan edilen, satış sonrası hizmet istenecek ürünler listesinde yer alan malı,

f) Kullanım Ömrü : Malın, tüketiciye teslimi tarihinden başlayan ve bu Tebliğ'e ekli listede her mal grubu için tesbit edilen süreleri,

g) Servis İstasyonu : İmalatçı-üretici ve/veya ithalatçıların, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri sanayi malları için; kullanım ömürleri süresince satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini yürütmek üzere, kendileri tarafından ve/veya aralarındaki sözleşme uyarınca, bu amaçla yetki verilen gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan yada kurulmuş bulunan tesisleri,

h) İmalatçı - Üretici: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere, bu Tebliğ'e ekli listedeki sanayi mallarından, tüketiciye sunulmuş olanları üretenler ile mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticari markasını veya unvanını koyarak satışa sunanları,

i) İthalatçı : Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere bu Tebliğ'e ekli listede sayılan sanayi mallarından tüketiciye sunulmuş olan malları yurt dışından getirerek satışa sunan gerçek veya tüzel kişiyi,

i) Satıcı: Kamu tüzel kişileri dedahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri,

j) Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi : Yurt içinde üretilen veya ithal edilen mallar ile ilgili olarak, Bakanlıkça tesbit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince imalatçı-üretici ve/veya ithalatçılar tarafından verilmesi zorunlu montaj, bakım, onarım hizmetleri için, yeterli teknik kadro, takım, teçhizat ile Bakanlıkça belirlenen miktarlarda yedek parça bulunduğunu gösteren ve firmanın unvanı ile merkez adresine göre düzenlenen belgeyi, ifade eder.

Servis İstasyonlarının Kuruluşu

Madde 5 – İmalatçı- üretici ve/veya ithalatçılar ekli listede yer alan her mal grubu için belirtilen kullanım ömrü süresince, satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere yine ekli listede tesbit edilen yer, sayı ve özellikte servis istasyonu kurmak ve yeterli teknisyen kadrosu bulundurmaya zorundadır.

Servis istasyonları, doğrudan imalatçı ve/veya ithalatçılar tarafından ya da yazılı bir sözleşme ile bu hizmetleri yürütmek üzere yetki verdikleri gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulabilir.

İmalatçı-üretici ve/veya ithalatçılar, yazılı sözleşme yapmak suretiyle önceden kurulmuş ve bu alanda faaliyet gösteren servis istasyonları aracılığıyla da satış sonrası hizmetleri sağlayabilirler.

Ticari amaç dışında yalnızca kendi kullanımından doğan ihtiyaçları için imalat-üretim ve/veya ithalat yapan kişi veya kuruluşlar bu Tebliğ hükümlerine tabi değildir.

Başvuru ve İzin

Madde 6 – Servis istasyonlarını çalıştırmak için imalatçı- üretici ve/veya ithalatçılar Genel Müdürlüğe aşağıdaki belgelerle birlikte başvururlar.

- a) Dilekçe,
 - b) Bakanlıkça bastırılmış 3 adet Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi,
 - c) 3 adet Servis İstasyonlarını Gösterir Liste,
 - d) Servis istasyonlarının; imal ve/veya ithal edilen ürün veya ürün grubu için hazırlanan hizmet standardına veya teknik düzenlemelere uygun olduğunu gösterir, TSE'den veya Bakanlıkça düzenlenen uygunluk belgesi aslı veya onaylı sureti veya noter tasdikli örneği,
 - e) İmalatçı – üretici ve/veya ithalatçı ile servis hizmetini veren gerçek veya tüzel kişiler arasında yapılan sözleşmenin aslı veya aslının noter tasdikli örneği,
 - f) İmalatçı - üretici ve/veya ithalatçı ile yetkili servislerin noter tasdikli imza sirküleri.
- Bu Maddenin (d) fıkrasında belirtilen standarda veya teknik düzenlemelere uygunluk yazısı, gerektiğinde Bakanlıkça da tanzim edilebilir.

Başvuru üzerine Bakanlıkça Kanun ve bu Tebliğ'e uygunluk açısından gerekli incelemeler yapılarak yeterli görülenlere Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi verilir.

Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi Geçerlilik Süresi, Vize ve Diğer İşlemler:

Madde 7- Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi geçerlilik süresi 1 yıldır ve verilmiş tarihi esas alınarak her yıl vize edilir. Geçerlilik süresinin dolmasını müteakip 3 ay içerisinde vizesi yaptırılmayan belgeler geçersiz sayılır.

Verilen hizmet kapsamına ilişkin teknik düzenleme ve/veya standartların değişmesi durumunda Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi üzerinde yer alan teknik düzenleme ve/veya standartların vize işlemi esnasında yenilenmesi gerekir.

Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgelerine yönelik; vize işlemleri ile ünvan, adres, servis istasyonu değişikliği ve benzeri müracaatlar sırasında istenecek bilgi ve belgeler Genel Müdürlükçe ayrıca belirlenir.

Servis değişikliklerinin 15 gün içerisinde Bakanlığa bildirilmesi zorunludur.

Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesinin İptali

Madde 8 – Bu Tebliğ'e aykırı uygulamaların tespiti ve bununla ilgili olarak Genel Müdürlüğün yazılı uyarısına rağmen, verilen süre içerisinde durumun düzeltilmemesi halinde, firmanın Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi iptal edilerek mensubu

olduğu meslek odasına ve diğer ilgili kamu kuruluşlarına Genel Müdürlükçe ayrıca bildirilir.

Satış sonrası hizmetleri yeterlilik belgeleri bu maddenin birinci paragrafına göre iptal edilen imalatçı-üretici ve/veya ithalatçılara yazılı uyarı tarihinden itibaren; bu Tebliğin 7'nci maddesinin birinci fıkrasına göre belgesi geçersiz sayılanlara ise vize tarihinden itibaren, aynı ürün için 6 ay süre ile yeni belge tanzim edilemez.

Servis İstasyonlarının Özellikleri ve Sayısı

Madde 9 – Servis istasyonlarının; hizmet konularına göre Bakanlık veya görevlendireceği başka bir kuruluş ve/veya TSE tarafından tespit edilen teknik düzenleme veya standartlarda belirtilen özellikleri taşıması gerekir.

İmal veya ithal edilen malın; özelliği, kullanım amacı ve yeri ile satış miktarı dikkate alınarak ekli listede tesbit ve ilan edilen servis istasyonlarının sayıları ve bunlarda aranacak özellikler, gerektiğinde ilgili kurum ve kuruluşların da görüşü alınarak, Bakanlıkça belirlenir ve/veya değiştirilir.

Bu Tebliğ eki listede yer almayan malları imal eden veya ithal edenlerin başvurusu üzerine Bakanlık, o sanayi malının kullanım amacı, yeri ve satış miktarını dikkate alarak, gerektiğinde ilgili kurum ve kuruluşların da görüşünü almak suretiyle, servis istasyonlarının sayılarını ve özelliklerini belirler.

Servis İstasyonlarının Sorumlulukları

Madde 10 – Tüketicinin bulunduğu yerde servis istasyonunun olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketiciye en yakın yerdeki servis istasyonu sorumludur.

Tüketiciye en yakın yerdeki servis istasyonunda satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda; malın firma merkezine ya da diğer bir servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ile ilgili olarak nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilemez.

Servis istasyonları, Madde 11'de belirtilen hususları içeren servis fişini düzenlemek ve bir nüshasını tüketicilere vermek zorundadır.

Kullanım ömrü süresince, malın bakım ve/veya onarım süresi, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın servis istasyonuna bildirim, garanti süresi dışında ise sanayi malının teslimi veya tamir işleminin başlangıcından itibaren 30 iş gününü geçemez.

Servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, bir yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde herhangi bir servis ücreti alınmaz.

Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar bu madde kapsamı dışındadır.

Malının garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi ve/veya satılması durumunda, değişen parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.

Servis Fişi

Madde 11 – Servis istasyonları, kendilerine intikal ettirilen arızalı mallar ile ilgili olarak aşağıda belirtilen hususları içeren servis fişini tekemmül ettirmek ve tüketicilere vermek zorundadırlar.

- Yetkili servisin ünvan, adres, telefon, telefaks ve diğer erişim bilgileri,
- Malın servis istasyonuna teslim veya mala ilişkin arızanın bildirim tarihi,
- Malın tüketiciye teslim tarihi,
- Malın arızası ve yapılan işlemler (açık olarak yazılacaktır),
- Varsa ücreti,

- f) Servis yetkilisinin imzası,
g) Bu Tebliğ'in 10'ncu maddesinde yer alan, servis istasyonlarının sorumluluklarını gösterir hususlar.

Yedek Parça Stoku

Madde 12 – Tek servis ile hizmet verilebilecek mallara ait yedek parça stoğu, imalatçı-üretici ve/veya ithalatçının merkezinde veya servis istasyonunda tam olarak bulundurulmak zorundadırlar.

Birden fazla yetkili servis istasyonu ile hizmet verilmesi zorunlu olan ürünleri imal veya ithal eden imalatçı – üretici ve/veya ithalatçılar; söz konusu ürünlere ait yedek parçanın tamamını firma merkezlerinde veya belirleyecekleri bir serviste bulundurlar. Bu Tebliğ'in 5 inci maddesi çerçevesinde kurulan ve faaliyette bulunan diğer servis istasyonlarında ise Bakanlıkça belirlenen miktarda yedek parça stoğu bulundurulur.

Bakalıkça belirlenen yedek parça stok listesinin bir örneği, belgelendirme faaliyeti esnasında imalatçı-üretici ve/veya ithalatçıya verilir. Bu liste denetimler sırasında ibraz edilmek üzere saklanmak zorundadır.

Yedek parça stok miktarı Bakanlık tarafından belirlenmemiş olan ürünlere ait yedek parçaların tamamı, tüm servis istasyonlarında bulunmalıdır.

Yedek Parça Fiyat Listesi

Madde 13 – Servis istasyonları, "Yedek Parça Fiyat Listesi" ni, tüketicilerin görebileceği bir yere asmak veya katalog halinde ya da bilgi işlem ortamında ise tüketiciye göstermek zorundadır.

Değiştirilen Parçanın İadesi

Madde 14 – Servis istasyonu görevlileri, bakım ve onarımını yaptıkları mallara ait değiştirilen yedek parçaları; garanti süresi içerisinde tüketiciye göstermek, garanti süresi dışında ise iade etmek zorundadır.

Servis İstasyonlarının Kontrolü

Madde 15 – Satış sonrası hizmetlerin Kanun ve bu Tebliğ hükümlerine göre yürütülmesini sağlamak amacıyla imalatçı - üretici ve/veya ithalatçılar servis istasyonlarının çalışmalarını izleyerek kontrol etmekle ve görülen eksiklikleri gidermekle yükümlüdür.

İmalatçı-Üretici ve İthalatçının Sorumluluğu

Madde 16 – Servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi imalatçı - üretici ve/veya ithalatçılar satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden servis istasyonları ile birlikte müştereken ve müteselsilen sorumludurlar.

Kullanım amacı ve yeri itibariyle özellik gösteren mallarla ilgili satış sonrası hizmetler, malın özelliği nedeniyle kullanıldığı yerlerde de sağlanabilir.

Ekli listede belirlenen sayıda servis istasyonu kurmasına rağmen, her coğrafi bölgede servisi bulunmayan imalatçılar - üreticiler ve/veya ithalatçılar; malın kullanım ömrü süresince, servis istasyonu sayıları her coğrafi bölgede en az 1, toplam 7 servis istasyonu sayısına ulaşıncaya kadar malın bakım ve onarımıyla ilgili olarak tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ilave ücret talep edemezler.

Satıcının Sorumluluğu

Madde 17 – Bu Tebliğ'e ekli listede sayılan mallardan herhangi birinin satış sonrası hizmetlerinin verilmemesi ya da imalatçı-üretici ve/veya ithalatçının bulunamaması halinde, tüketicilere bu hizmetlerin verilmesinden satıcılar sorumludur.

Denetim

Madde 18 – Kanun'un ve bu Tebliğ'in uygulanmasında Bakanlık Muffettiřleri ile Kontrol6rler ve Genel M6d6rl6kçe g6revlendirilecek diğer personel; servis istasyonlarının kuruluş işlemleri ve çalışmaları sırasında depo, ambar gibi her t6rl6 mal konulan ve/veya satılan veya hizmet sunulan yerlerde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidir.

Ceza

Madde 20 – Bu Tebliğ h6k6mlerine aykırı hareket edenler hakkında, Kanun'un idari para cezasına ilişkin h6k6mleri uygulanır.

Kaldırılan H6k6mler

Madde 21 – 21 / 12 / 2001 tarihli ve 24617 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında TRKGM-2001/7 sayılı Tebliğ y6r6rl6kten kaldırılmıştır.

Y6r6rl6k

Madde 22 – Bu Tebliğ, 14.06.2003 tarihinde y6r6rl6ğe girer.

Y6r6tme

Madde 23 – Bu Tebliğ h6k6mlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı y6r6t6r.