

mallar için bir garanti belgesi ile Türkçe tanıtm ve kullanma kılavuzu düzenlemek zorundadır. Garanti süresi asgari iki yıldır. Ürünü, garanti süresi içerisinde arızalanmış ve ücretsiz bakım onarım yapılması hakkınızı kullanmış iseniz, garanti süresi sona ermeden ürününüzün tekrar arızalanması halinde diğer seçimlik haklarınızı kullanabilirsiniz.

İhtiyari Garanti Taahhüdü Verilebilir.

İhtiyari garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla mal veya hizmetle ilgili; değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüdü ifade eder. İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez. İhtiyari garanti taahhüdünün tüketicie yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

Yetkili Servisleri Tercih Edin

Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır. Servise verdiğiniz ürünlerle ilgili mutlaka servis fişi alınız, servisteki tamir süresi 20 İŞ GÜNÜNÜ aşamaz. Onarım süresinin 10 günü aşması halinde, kullanmak amacıyla muadil bir ürün verilmesini servisten talep edebilirsiniz. Tamir süresinin başlangıcı, garantili ürünlerde servise haber verildiği günden, garantisini biten ürünlerde ise servise teslim edildiği günden başlar. Cumartesi günleri iş gününden sayılır. Resmi tatil ve pazar günleri sayılmaz. Bu sürede tamir edilemeyen ürünler için, diğer seçimlik haklarınızı kullanabilirsiniz. Yetkili Teknik Servisleri, internet arama motorlarından değil www.servis.gov.tr üzerinden sorgulayarak belirleyiniz.

Hakkınızı Arayın

Karşılaştığınız sorunlarla ilgili olarak tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerine başvurunuz. TükoDer'in de temsilcisinin yer aldığı hakem heyetleri illerde Ticaret İl Müdürlüklerinde, ilçelerde ise kaymakamlık binalarında faaliyet göstermektedir.

01.01.2025 tarihinden itibaren değeri 149.000 TL'nin altında olan uyuşmazlıklarda il/ilçe hakem heyetlerine, 149.001 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklarda ise önce Arabuluculuk Kurumuna, uzlaşma sağlanmaz ise tüketici mahkemelerine başvurunuz.

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) 25 Ekim 1990 tarihinde İstanbul'da kurulmuştur. Derneğin amacı, Tüketici haklarının korunması ve geliştirilmesidir. Bu doğrultuda örgütlenerek tüketici bilincini oluşturmak, evrensel tüketici hakları paralelinde, tüketicilerin kendilerini koruyabilecek bilinç düzeyine gelmesi için çalışmalar yapmaktadır. TükoDer, sadece bireysel tüketici sorunlarıyla ilgili çalışmalar yapar. Kampanyalar düzenler, davalar açar, tüketicilerin ekonomik, demokratik hak ve talepleri konularında kamuoyu oluşturur. TükoDer, ticari kuruluşlardan bağış kabul etmez, yayın organlarından reklam ve ilan almaz. TükoDer siyasi ve ticari hiçbir bağımlılığı olmayan, üyelerinin ve tüketicilerin gönüllü katkı ve yardımlarıyla çalışmalar yürüten, BAĞIMSIZ BİR TÜKETİCİ ÖRGÜTÜDÜR.

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) İzmir Şubesi, 18 Mayıs 1995 tarihinde kurulmuştur. 2000'ün üstünde üyeye sahip olan şubemizin amacı, İzmir'li tüketicilerin sorunlarının çözümüne yardımcı olmak ve haklarının korunması için çalışmalar yapmaktır. Derneğimiz, okullarda genç tüketicilere konferanslar vermekte, diğer derneklerle ve muhtarlarla işbirliği içerisinde toplantılar düzenlemekte, tüketici hakları konusunda bilgilendirme toplantıları yapmaktadır. Derneğimiz, İzmir'de il ve tüm ilçelerde ki Tüketici Hakem Heyetlerinde tüketicilerimizi temsilen yer almaktadır.

Derneğimiz, görsel ve yazılı basında, tüketici yasası ve evrensel tüketici hakları veya genelde tüketicilerimizi ilgilendiren konularda görüşlerini çekinmeden açıklayan ve gücünü tüketicilerden alan bir dernektir.

**TÜKODER İZMİR ŞUBESİ, SİZLERİ ÜYE OLMAYA BEKLİYOR!
TÜKENMEDEN TÜKETMEK DİLEĞİYLE!
KATILIN ÇOĞALALIM! KATILIN GÜCÜMÜZ ARTSIN!**

www.izmirtukoder.org.tr/uye_basvuru.aspx

Üyelik başvurusunu yukarıdaki bağlantıdan yapabilirsiniz



TükoDer Bilgi Platformu (İzmir)

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) İzmir Şubesi İletişim Bilgileri:
859 Sok. No:5/207 Saray İş Hanı A Blok Konak/İzmir Tel:0(232)4454487
Fax:0(232) 445 67 00 | iztukoder@gmail.com | www.izmirtukoder.org.tr

Bunlar Sizin Haklarınız!

Haklarına sahip çık, TükoDer'e üye ol!

Bilinçli tüketici, haklarını arama duyarlılığı gösteren ve örgütlü hareket eden tüketicidir.



izmirtukoder.org.tr



Haksız Şartlar İçeren Sözleşmeleri İmzalamayın

Sözleşmede, tüketiciyle müzakere edilmeden ve tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmelerin açık ve anlaşılabilir olması ve en az 12 punto yazılması gerekir. Yasaya uygun olmayan sözleşmeleri imzalamayın. Sözleşmelerin bir kopyasını mutlaka alın.

Sipariş Edilmeyen Mal ve Hizmetler

Sipariş etmediğiniz bir ürünün veya bir hizmetin sunulması durumunda, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemez. Malı geri göndermek veya muhafaza etmek zorunda değilsiniz. Ayrıca, teslim edilmeyen maldan da sorumlu değilsiniz.

Ayıplı Mal ve Hizmeti Kabul Etmeyin

Satın aldığınız malın ayıplı çıkması veya garanti süresi içinde ayıplı hale gelmesi durumunda bedel iadesini, ayıpsız misliyle değiştirilmesini, ayıp oranında indirim yapılmasını veya ücretsiz onarımını isteyebilirsiniz. Satın alınan tarihten itibaren 6 AY içinde malın ayıplı olmadığını SİZ DEĞİL satıcı ispat etmek zorundadır. 2. EL SATIŞLARDA DA (fatura/fiş ile alınmak kaydıyla) satıcının ayıplı maldan 1 yıl sorumluluğu vardır.

Hizmetin ayıplı olması durumunda bedel iadesi, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı veya ayıp oranında indirim isteyebilirsiniz.

Ayıplı mal ve hizmetten zarar görmeniz halinde ayrıca tazminat isteme hakkınızda vardır.

Taksitli Alışverişlerinizde Yazılı Sözleşme Yapın

Taksitli satışlarda satıcı, yazılı sözleşme düzenlemek ve bir örneğini tüketiciye vermek zorundadır. Satıcı sizden borç toplamınız tutarında tek senet isteyemez. Senetlerinizin, her bir taksit için ayrı ve adınıza düzenlenmesini isteyin. Buna aykırı senetler geçersizdir.

Tüketici, 7 GÜN içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezaî şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkını kullanan tüketici, malın iadesi için gerekli masraflara katlanmak zorundadır.

Tüketici Kredisi ve Konut Kredilerine Dikkat Edin.

Banka, tüketiciyi kredi sözleşme şartları hakkında bilgilendirmek ve sözleşme öncesi bilgi formunu sözleşmeden makul bir süre önce vermek zorundadır.

Tüketici, 14 GÜN içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezaî şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir.

Belirli süreli kredi sözleşmesinin şartları tüketici aleyhine değiştirilemez. Belirsiz sürelerde en az 30 gün önce faiz oranını değiştirdiğini banka tüketiciye bildirmek zorundadır. Faiz artırımını geriye yürümez. Tüketici, bildirimden itibaren en geç 60 gün içinde krediyi kapatılırsa faiz artırımından etkilenmez.

Banka, kredi için açılan hesaplardan ücret ve masraf kesemez, kredi bitiminde hesabı otomatik kapatmak zorundadır.

Banka 03.10.2014 tarihinden önce kullandığı krediler nedeniyle tüketicilerden herhangi bir dosya ücreti, yapılandırma bedeli, istihbarat ücreti, kampanya katılım payı, işletme komisyonu, rehin, ipotek tesis ve kaldırma ücreti, vb. adlar altında alınan masraflar ile 3. kişilere ödediği ekspertiz/ipotek tesis masrafı dışındaki masrafları alamaz.

03.10.2014 tarihinden sonraki kredilerde ise kullanılan kredi anaparasının BİNDE BEŞİNİ GEÇMEMEK ÜZERE KREDİ TAHSİS ÜCRETİ alınabilir. REHİN, İPOTEK VE EKSPERTİZ ÜCRETİNİ İSE ANCAK 3. KİŞİLERE ÖDEMİŞ İSE VE MASRAF BELGESİ VARSA ALABİLİR.

KONUT KREDİLERİNDE vade sayısı 36 aydan az kalmış ise %1'den, 36 aydan fazla kalmışsa %2'den fazla erken kapama ücretinin alınmaması gerekir.

Bankalar, tüketicilere yıllık kart aidatı olmayan kredi kartı vermek zorundadır.

Ön Ödemeli Konut Satışını Resmî Şekilde Yapın.

Bu tip satışların TAPUYA TESCİL EDİLMESİ, SATIŞ VAADİNİN İSE NOTERDE DÜZENLEME ŞEKLİNDE YAPILMASI ZORUNLUDUR. 14 GÜN içinde tüketicinin cayma hakkı vardır. Sözleşme tarihinden itibaren 24 aya kadar tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullanırsa; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme tarihinden itibaren cayıldığı tarih esas alınarak %2'den başlayıp, %8'e kadar kademe olarak artan oranda tazminatın ödenmesini satıcı isteyebilir. Cayan tüketiciye geri ödemeler 180 gün içinde yapılır (23.01.2017 tarihli RG.de yayımlanan 684 sayılı KHK).

İşyeri Dışında Alışveriş Yapmayın

İşyeri dışında yapılan satışlar tüketiciyi en fazla zarara uğratan ve yanıltan satış yöntemidir. Hediye vb. vaatlere kanmayın ve asla kapıdan alışveriş yapmayın. Yapmanız halinde satıcı veya sağlayıcı, ön bilgilendirme formu düzenlemek, tüketicinin kendi el yazısıyla sözleşmenin tarihini, cayma hakkı konusunda bilgilendirildiğini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamak, sözleşmenin bir örneğini tüketiciye vermek ve mal veya hizmeti tüketiciye sunmakla yükümlüdür. 14 GÜN içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezaî şart ödemeksizin cayma hakkına sahipsiniz. Cayma hakkı, PTT (iadeli-taahhütlü), e-posta

veya kargo aracılığıyla yazılı yapılır. Sözlü yapılan cayma bildirimleri geçersizdir. Cayma bildirimine ait belge/e-postaları saklayınız. Mesafeli satışlarda; ön bilgilendirme formunda belirtilmek koşuluyla, iade masrafları tüketiciden talep edilebilir.

Tüketici Hakları konusunda daha ayrıntılı bilgi almak için TüköDer İzmir Şubesine başvurabilir ve ya www.izmirtukoder.org.tr bağlantısından bizi takip edebilirsiniz.

Tatil Hizmeti Sözleşmelerini İmzalamayın.

Devre tatil, devre mülk ve diğer tatil hakkını içeren sözleşmeleri imzalamayın. İmzaladığınız takdirde 14 GÜN içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezaî şart ödemeksizin cayma hakkına sahipsiniz. Cayma hakkınızı; devre tatil sözleşmesinden PTT (iadeli-taahhütlü), devre mülk sözleşmesinden noter ihtarname-si yolu ile yazılı olarak göndererek kullanabilirsiniz.

Abonelik Sözleşmelerini Dikkatli Okuyun

Tüketici, belirsiz süreli veya süresi 1 yıldan uzun olan sözleşmeleri dilediği zaman, 1 yıldan kısa olanları ise satıcı veya sağlayıcının sözleşmede değişiklik yapması halinde feshedebilir. Aboneliğe son verme geçekleşmez ise tüketici hizmetten yararlanmış olsa dahi ondan herhangi bir bedel talep edilemeyecektir. Süresi 1 yıl ve ya daha az olan taahhütlü aboneliklerde, aboneliğinizi süresinden önce sonlandırmanız halinde, taahhüde son verildiği tarihe kadar size sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin bir kısmını geri ödemek zorunda kalabilirsiniz. Geri ödenecek bedellere ilişkin hükümlerin tüketici aleyhine olmasına dikkat ediniz.

Etiketsiz Ürünler Almayın

Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması; etiket konulması mümkün olmayan hâllerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur. Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır. Etiket, tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

Garanti Belgesi Ve Kullanma Kılavuzu İsteyin.

Fatura Garanti Belgesi Yerine Geçmez.

Üretici ve ithalatçılar, tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen