

Garanti Sözleşmesi



Otomotiv yenileme pazarı (aftermarket) için üretilen ROTA markalı ürünler, oluşabilecek üretim hatalarına karşı **24 aya kadar** garanti kapsamındadır. Garanti süreleri araç gruplarına göre değişmekte olup, aşağıda tablo ile belirtilmiştir.

Ürün	Ticari Araçlar		Zirai Traktörler	İş Makinası	Özel Açıklama
	Yol Kullanımı	Yol dışı Kullanım			
Rotbaşı	24 ay veya 150.000 Km	12 ay	24 ay veya 3000 saat	12 ay veya 2000 saat	I
Komple Rot	24 ay veya 150.000 Km	12 ay	24 ay veya 3000 saat	12 ay veya 2000 saat	I
Stabilizör Rot	24 ay veya 150.000 Km	12 ay	N/A	N/A	I
Rotil	24 ay veya 150.000 Km	12 ay	24 ay veya 3000 saat	N/A	I
Rot mili	24 ay veya 150.000 Km	12 ay	24 ay veya 3000 saat	12 ay veya 2000 saat	I
V çeki Kolu	24 ay veya 150.000 Km	6 ay	N/A	N/A	II
X çeki Kolu	24 ay veya 150.000 Km	6 ay	N/A	N/A	II
Bugi Kolu	24 ay veya 150.000 Km	6 ay	N/A	N/A	II
Tamir Takımları	12 ay	6 ay	N/A	N/A	II
Erkek Rot	N/A	N/A	24 ay veya 3000 saat	12 ay veya 2000 saat	II
Dişi Rot	N/A	N/A	24 ay veya 3000 saat	12 ay veya 2000 saat	II
Hidrolik Orta Kol	N/A	N / A	12 ay	N/A	III

Özel açıklamalar

I- Maksimum sürekli çalışma sıcaklığı -30°C , +50°C aralığındadır.

Geçici olarak (100 saat) -40°C , +80°C aralığındadır.

II- Çalışma şartları -40°C , +80°C sıcaklık aralığındadır.

III- Çalışma şartları -30°C , +80°C sıcaklık aralığındadır.

Garanti süresi içerisindeki gerekli durumlarda, tamir işlemleri firmamız tarafından gerçekleştirilir.

1.Garanti Sözleşmesinin Tarafları

Garantiye söz konusu olan parçanın ROTA Satış ve Pazarlama Ofisi tarafından satılmış olması gerekmektedir. Garanti sözleşmesi ROTA Satış ve Pazarlama Ofisi ile fatura karşılığı ürünlerini sattığı şirket arasındaki şartların belirlenmesi ve gerçekleştirilecek faaliyetleri kapsar. Sözleşmenin tarafları yalnızca faturada belirtilen tüzel kişi ile ROTA Satış ve Pazarlama Ofisi'dir.

2. Garanti Sözleşmesinin Kapsamı

Garanti sözleşmesi Satış ve Pazarlama Ofisi'nin ROTA markası ile müşterilerine tedarik ettiği yeni yedek parçaları kapsar. Başka araçlardan sökülmüş eski parçaları veya parçanın orijinal hali üzerinde değişiklik yapılmış yedek parçaları kapsamaz. Bu garanti sözleşmesi ürün veya ürün komponent grubunda oluşacak hasarları kapsamaktadır.

Kauçuk komponent içeren parçaların uygun koşullar altında stokta bekleme süresi üretim tarihi itibarı ile maksimum 3 yıldır. Bu sürenin aşılması veya uygun koşullarda saklanmaması durumunda parçalarda performans kayıpları oluşabilir.

a) Saklama Koşulları:

- Stoklamada FIFO (İlk giren ilk çıkar) prensibi uygulanmalı
- Ortam sıcaklığı -10 °C ile +40 °C arasında olmalı
- Yağ ve kimyasal madde temasından kaçınılmalı
- Direkt güneş ışınlarından korunmalı
- Ambalajında saklanmalı

b) Bu garanti sözleşmesi aşağıdaki durumları kapsamaz:

- Oluşacak ticari işletme kayıplarını,
- Çekici masraflarını
- Araç, bekleme masraflarını
- Orijinal ürün ve yapılan değişim masraflarını
- Konum ve çevresel şartlar sebebi ile oluşan ilave masrafları

c) Garanti kapsamında değerlendirilmeyen hususlar:

- Ürün tesliminden sonraki her türlü sevkiyat ve stoklama hataları
- Her türlü montaj ve demontaj hataları
- Yetkisiz servis ve kişisel onarma faaliyetleri ile müdahalede bulunulması
- Araç periyodik, mekanik bakımlarının zamanında yapılmamış olması
- Araçların aşırı yük ile çalıştırılması, yüklenmesi ve amaçları dışında kullanılması
- Araç kullanım hatası nedeniyle ürünler üzerinde deformasyon oluşması

- Aracın kaza sonrası komponentlerinin deforme olması veya kısmi de olsa zarar görmesi
- Araç üzerinde veya yakınında yangın çıkması ve komponentlerin etkilenmesi
- Araç ve komponentlerin üzerinde yapılacak her türlü modifiye işlemleri
- Özel parkur ve yol şartlarındaki her türlü yarış kazaları
- Yanlış model veya yanlış opsiyonlu ürün kullanımları
- Uygun olmayan yağ kullanımı, yağın eksik kullanılması veya parçanın yağsız kullanılması sonucu oluşan aşınmalar
- Parçanın orijinal yapısını bozacak ve deforme edecek müdahaleler (Hidrolik Orta kol silindirleri demonte edilmemiş olmalıdır.)
- Aşırı sıcak veya aşırı soğuk gibi (özel açıklamalar I,II ve III aralığı dışında) doğal ve çevresel faktörler sonucu oluşan aşınmalar
- Hidrolik Orta kol silindirlerinde araç manevra esnasında oluşacak eğilmeler.
- Hidrolik Orta kol silindirlerinin "Hidrolik Orta Kol Montaj ve Çalıştırma Talimatına" uygun kullanılmaması

2.Şikâyetin bildirilmesi

Şikâyete konu olan ürün, "Müşteri Şikâyet Formu" nda yer alan montaj, demontaj tarihi, plaka bilgisi, kilometre bilgisi (zirai traktörler ve iş makineleri için çalışma saati), izlenebilirlik kodu, aracın kullanım amacı, aracın marka ve model bilgileri, detaylı fotoğrafları, problemin tanımı eksiksiz olarak doldurularak ROTA Satış ve Pazarlama Ofisi'ne bildirilmelidir. Formdaki bilgilerin eksik doldurulması durumunda ürünler garanti kapsamı dışında değerlendirilir. Şikâyete konu olan ürün ile ilgili bildirim en geç 30 gün içerisinde yapılmalıdır.

3. Sevkiyat kaynaklı sorunlar

Sevkiyattan kaynaklı hasarlı ürünler garanti kapsamına girebilmesi için, sevkiyat müşteriye ulaştıktan en geç 60 gün içerisinde bildirim yapılması gerekir. Aksi takdirde ürün garanti kapsamı içerisinde değerlendirilmeyecektir.

Sevkiyat esnasında oluşan sorunların değerlendirilmesi için sevkiyat teslim alınmadan önce kontrol edilmesi ve oluşan hasar çekilen fotoğraflar ile tespit edilmelidir. Teslimatı yapan şirket ile sevkiyat esnasında oluşan hasara ilişkin zabıt tutulması gerekmektedir. Hasara ilişkin zabıt ve fotoğraflar e-posta yolu ile ilgili ROTA Satış ve Pazarlama Ofisi'ne iletilmelidir.

4. Şikâyetin değerlendirilmesi

Gönderilen bilgiler Kalite Bölümü tarafından incelenir. Talep edilen bilgiler eksiksiz iletilmediği takdirde bu incelemeler en geç 3 gün içerisinde tamamlanarak geri bildirim raporu ile sonuç müşteriye iletilir. Şikâyetin garanti kapsamında olup olmadığı ve oluşan hasarın karşılanıp karşılanmayacağı bu geri bildirim raporu ile iletilir.

Kalite Bölümü müşteri şikâyeti ile ilgili değerlendirmeyi sonuçlandırabilmek için müşteriden formun haricinde ekstra bilgiler, video veya fotoğraflar isteyebilir. Bu ekstra bilgiler, video ve fotoğraflar ile inceleme süresine ek süre eklenir. İnceleme en geç 2 hafta içerisinde tamamlanarak geri bildirim sağlanır.

4.1 Şikâyet değerlendirilme aşamasında dikkat edilecek hususlar

İnceleme süresi boyunca müşteri şikâyete konu olan ürünleri yukarıda belirtilen uygun koşullarda saklamalıdır.

ROTA Satış ve Pazarlama Ofisi'nin onayı olmadan bu ürünler ile ilgili bir geri gönderim veya imha işlemi yapılamaz. Eğer müşteri ürünleri şikâyet değerlendirme süresinde ROTA Satış ve Pazarlama Ofisi'nin onayı olmadan geri gönderir ise ürünler taşıma hizmetini veren şirketten alınmayacak ve nakliye ve gümrük masrafları müşteri tarafından ödenmek üzere iade edilecektir.

Değerlendirme süresi içerisinde ROTA Satış ve Pazarlama Ofisi'nin onayı olmadan ürün üzerinde yapılan hiçbir iyileştirme ya da işçilik işlemi şirketimiz tarafından ödenmez. Ayrıca bu ürünler garanti kapsamında değerlendirilmez.

5. Şikâyetin sonuçlanması

a) Değerlendirme sonucundan şikâyet kabul edilir ise ürünler geri çağırılır ya da yerine bedelsiz ürün gönderimi yapılır. Bedelsiz ürün gönderimi ROTA Satış ve Pazarlama Ofisi'nin kararına göre bir sonraki sevkiyat ile de yapılabilir. Geri çağırılan ürünler ile ilgili nakliye ve gümrük masrafları şirketimiz tarafından ödenir.

b) Şikâyetin reddedilmesi durumunda ürünün iadesi kabul edilmeyecektir. Ret durumuna bağlı olarak eğer şikâyete konu ürün ile ilgili iade talebi olursa tüm nakliye giderleri ve gümrük masrafları müşteri tarafından karşılanacaktır.