

## SERVİS ŞARTLARI VE KOŞULLAR

Servis talebinde bulunmadan önce bu sözleşmeyi okumak ve değerlendirmek tamamen müşterinin sorumluluğundadır. Servis talebinde bulunmanız ve uzman ekibin ofisini ziyaret etmesi iş bu **şartları ve koşulları kabul ettiğiniz** anlamına gelir.

### 1- Fiyat Teklifleri

Fiyat teklifleri müşteriye özel olarak ayarlanmaktadır, tekliflerin geçerlilik süresi 1 gündür. Müşterinin tekliften sonra ödeme yapması tüm sözleşme şartlarını kabul ettiği anlamına gelir.

### 2- Servis Randevusu

Servis talebiniz müsaitlik ve aciliyet durumuna göre sıraya alınmaktadır. Servis personeli size hizmet sağlamadan 1 saat önce mutlaka sizi arayarak onay alacaktır. Onay vermediğiniz takdirde servis talebiniz iptal edilecektir. Servis personeli iş yerine vardığında hizmet reddi talep edilirse servis ücreti müşteriden tahsil edilir.

### 3- Servis Talebi

Servis talebinde bulunmanız arızanın çözümü için profesyonel destek ihtiyacı duyduğunuz anlamına gelmektedir. Alkan Telekom hiçbir müşterisini arayarak bakıma zorlamaz veya ücret talep edebilmek adına müşteri onayı olmadan asla servis personeli yönlendirmez. Bu sebeple müşteri servis talebinde bulunduğu talep sayfasında açıkça beyan edilen cihaz modeline göre belirlenmiş servis ücretini kabul etmiş sayılır. Alkan Telekom müşteri sormadığı takdirde telefonda servis ücreti belirtmek zorunda DEĞİLDİR.

### 4- Servis Ücretleri

Servis ücretlendirmesi sabittir. Arızanın çözümü servis ücretine dahildir. Parça veya ekstra hizmet talep edilmediği takdirde veya telefonda belirtilen arıza veya hizmetten farklı bir talep olmadığı takdirde personel hiçbir şekilde ek ücret talep etmeyecektir. Servis fiyatları Karel merkez tarafından belirlenmiş tavsiye edilen servis tutarıdır, fiyat listesine talepte olduğunuz sayfadan ulaşabilirsiniz.

### 5- Servis Ücretine Dahil Olmayan Hizmetler ve Ürünler.

- Daire içi Kablo çekimi.
- Bina içi Kablo çekimi.
- Kullanılacak Yedek Parça.
- Sarf Malzeme.
- Telefonda belirtilmeyip sonradan talep edilen hizmetler.
- En baştan cihaz kurulum veya düzenleme işlemi.
- Cihaz çevre düzenlemesi.

### 6- Müşteri Sorumlulukları

- Servis personeline eşlik edecek 18 yaş üstü bir yetkili bulundurmak.
- Müşteri, servis personeline iş bitiminde mutlaka ödeme yapmalı ve ispatlar belgeyi teslim etmelidir.
- Servis personeline cihaza müdahale edebileceği gerekli şart ve koşulları sağlamalıdır.

### 7- Ödeme Şekli

Fiyat teklifinde aksi belirtilmediği takdirde ödemeler mutlaka iş bitiminde NAKİT veya HAVALE/EFT olarak dekont ile beraber tahsil edilecektir. Müşterinin ödeme gününün olması, ödeme şeklinde kesinlikle belirleyici unsur olarak kabul edilmeyecektir.

### 8- Kurulum Ücretleri

Servis ücreti kesinlikle kurulum ücreti değildir. Kurulum işlemi servis süresinden çok daha fazla vakit almaktadır. Müşterinin servis talebinde bulunması santral kurulumunu servis ücreti ile bitirebileceği anlamına gelmez. Servis personeli yapılacak işleme göre kurulum ücreti çıkaracak ve tebliğ edecektir, müşteri kurulum ücretini kabul etmediği takdirde servis ücretini ödemekle YÜKÜMLÜDÜR.

### 9- Müşterinin Hizmetten Cayma Talebi

Servis talebinde bulunan ve servis personelinin iş yerine kabul eden müşterinin hizmetten cayma hakkı bulunmamaktadır. Cihaz arızasının çözümü cihazın tamiri veya değişimiyle gerçekleşecek ise servis personeli müşteriye ÖNCEDEN fiyat vermek zorundadır. Müşteri onarım veya değişim ücretini kabul etmediği takdirde servis ücretini ödemekle YÜKÜMLÜDÜR.

### 10- Garanti Kapsamı

Alkan Telekom cihaz ile alakalı yaşanan tüm sorunlar için %100 çözüm garantisi vermektedir. Servis personelinin verdiği hizmet (aynı sorun olduğu takdirde) 1 ay, yedek parçalar ise 6 ay garanti kapsamındadır. Müşterinin yaşadığı farklı sorun veya talepler için servis ücreti talep edilir.

### 11-. Hasar Muafiyeti

Alkan Telekom aşağıdaki kaynaklanan hasarlardan sorumlu değildir.

- Cihazı taşımak servis personelinin sorumluluğunda değildir. Cihazın taşınması talep edildiği ve personel kabul ettiği takdirde, yaşanabilecek sorun ve arızalardan,
- Elektrik sorunlarından, binanın topraklama veya yüksek akım sorunlarından Alkan Telekom ve personeli sorumlu değildir.

### 12- Hizmetin Reddi

Kaba, saygısız, saldırgan ve daha önce ödeme konusunda sorun yaşanmış müşterilerden herhangi birine hizmet vermeyi reddetme hakkımızı saklı tutarız.