

DİKEY SÜPÜRGE BAKIM PAKETİ HİZMETİ MÜŞTERİ SÖZLEŞMESİ

- **Ürünün Tanımı:**

Dikey Süpürge Bakım Paketi ev tipi kullanımda olan cihazlar için geçerlidir.

- **Taraflar:**

Satıcı: MediaMarkt Turkey Tic. Ltd. Şti.
Yeşilce Mah. Eski Büyükdere Cad. No:65 Kağıthane/İstanbul

Tüketici: Dikey süpürge bakım paketini satın alan son kullanıcıdır.

Hizmet Sağlayıcı: İz Teknoloji Servisi A.Ş.
Cihangir Mah. E-5 Yanyol Üzeri Türksan Center No :291-2L Avcılar/İstanbul

- **Hizmetin Süresi ve Kullanım Adedi**

1. Hizmetin süresi fatura tarihi itibarıyla 1 (bir) yıldır.
2. Müşteriler fatura tarihi itibarıyla 1 (bir) yıllık süre içinde 1 defa bu hizmetten faydalanabilirler.

Bakım hizmeti, yasal garanti kapsamında onarım veya ayıp giderme işlemi yerine geçmemektedir. Tüketici olarak ürününüz için yasal garanti kapsamındaki tüm başvuru haklarınız saklıdır.

- **Hizmetin İçeriği:**

- Ürün iç ve dış temizliği yapılır.
- Cihazların filtre temizliği yapılır. Filtre ömrünü tamamlamış ve kullanılamayacak durumda ise İz Teknoloji tarafından ücretsiz olarak değişim yapılır.
- Cihazın performans değerlerinin kontrolü yapılır.

1-Cihaz toz haznesi sökölür fırça yardımıyla iç kabin temizlenir. Daha sonra toz hazne altındaki elek, özel sıvı ile yıkanır kurumaya bırakılır. Toz hazne kuruduktan sonra yeni hepa filtre toz haznesine takılır.

2-Cihaz ana fırça yerinden sökölür ana fırça kabini özel temizlik sıvısı ile temizlenir. Fırça yatakları gres yağ ile yağlanır yeni ana fırça yerine takılır fırça kapağı kapatılır.

3-Cihaz yan fırçaları yerinden sökölür yan fırça motoruna sarılmış olan kıl, ip, tüy gibi yabancı cisimler temizlenir. Yan fırça yatakları gres yağı ile yağlanır yeni yan fırça/fırçalar yerine takılır.

4-Cihaz su tankı hortumlarındaki varsa hava alınır. Su tankı aparatla kontrol edilir ve yerine takılır.

5-Cihaza ait güncellemeler kontrol edilir ve cihaz güncellemesi sağlanır.

6-Son test yapıldıktan sonra dikey süpürge kullanıma hazır durumda teslim edilir.

- **Hizmetin İşleyişı:**

1. Bakım Paketi satın alma işlemleri tamamlandıktan sonra hizmet paketi 24 saat sonra aktifleşerek 1 yıl içerisinde kullanılır.
2. Yukarıda tanımı ve içeriğı belirtilen hizmeti satın alan müşterilerimize Media Markt ürün ile ilgili içeriğı sms / e-posta ile bildirecektir.
3. Müşterinin bakım hizmeti talep etmesi durumunda bu hizmetten faydalanabilmeleri için **0850 532 2428** nolu çağrı merkezini arayarak taleplerini 48 saat öncesinde iletmeleri gerekmektedir.
4. Sistemde kaydı çıkmayan müşteriler bu hizmetten faydalanamazlar.
5. Dikey Süpürge Bakım paketi için talep edilen bakım hizmetlerinde müşterinin cihazını İz Teknoloji Servisi A.Ş.'nin belirteceğı teknik servis noktasına anlaşmalı kargo kodu ile göndermesi gerekmektedir. Kargo kodu müşteri ile paylaşılır.
6. Talep edilen bakım hizmeti için İz Teknoloji Servisi A.Ş. tarafından randevu oluşturulur ve müşteriye bilgilendirme sms'i gönderilir.
7. Bakım esnasında tespit edilen cihazdaki arızalar müşteriye bildirilir. Ve servis bakım formunda açıklamalı olarak belirtilir.
8. Bakım işlemi tamamlandıktan sonra yapılan işlemler "Bakım Hizmeti Servis Formunda" belirtilir.
9. Bakım işlemi tamamlandığında işlem tamamlandığına dair müşterinin imzası servis formunda yer alır.
10. Kargo ile gelen ürünlerde cihazın müşteriye teslim edildiğı kargo teslim bilgisi İz Teknoloji Servisi A.Ş. tarafından arşivlenir.
11. Bakım işlemlerinden sonra hizmetten faydalanan her müşteri için memnuniyet araması yapılacaktır.