

ÜTÜ BAKIM PAKETİ HİZMETİ MÜŞTERİ SÖZLEŞMESİ

- **Ürünün Tanımı:**

Ütü Bakım Paketi ev tipi kullanımda olan kazanlı ve kazansız cihazlar için geçerlidir.

- **Taraflar:**

Satıcı:MediaMarkt Turkey Tic. Ltd. Şti.

Yeşilce Mah. Eski Büyükdere Cad. No:65 Kağıthane/İstanbul

Tüketici:Ütü 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 2 (iki) yıldır.
2. Müşteriler fatura tarihi itibarıyla her yıl 1 (bir) defa toplam 2 (iki) 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:**

1. **Genel Durum Kontrolü:**

- Ütünün fiziksel durumunu ve bağlantı kablosunu kontrolü sağlanır.
- Su haznesi ve taban plakası incelenir.

2. **Buhar ve Isıtma Testi:**

- Buhar çıkışı düzgün mü, ısıtma performansı yeterli mi? Teknik test cihazlarıyla kontrol sağlanır.

3. **Kireç ve Tıkanıklık Temizliği:**

- Kazanlı ütülerde: Kazandaki kireç birikimi özel kireç çözücü cihazla temizlenir.
- Kazansız ütülerde: Su kanalları ve buhar delikleri kireç sökücü solüsyonla temizlenir.

4. **Taban Plakası Bakımı:**

- Taban plakası, leke ve yanık izlerine karşı özel temizlik ürünleriyle parlatılır.
- Buhar delikleri ve kanallar pamuklu çubuk veya ultrasonik cihazla temizlenir.

5. **Conta ve Bağlantı Bakımı:**

- Buhar hortumları ve bağlantı contaları sızıntı veya deformasyon var mı, kontrol edilir.
- Eskiyeen contalar, orijinal yedek parça ile değiştirilir.

6. Elektriksel ve Güvenlik Testleri:

- Tüm elektrik bağlantıları, rezistans durumu ve termostat işlevi ölçülür.
- Güvenlik testi yapılır ve elektrik kaçağı kontrol edilir.

7. Su ve Buhar Testleri:

- Bakım sonrası, ütü su haznesine saf su konur ve tüm buhar kanalları test edilir.
- Buhar gücü, sıcaklık ve kontrol düğmeleri çalışır durumda mı, kontrol sağlanır.

8. Son Kontrol ve Teslimat:

- Ütü son temizlik ve parlatma işlemi sonrası kullanıcıya teslim için ücretsiz kargo ile adrese gönderilir.
- Kullanıcıya bakım sonrası öneriler ve cihazın doğru kullanımıyla ilgili bilinçlendirici eğitim broşürü gönderilir.

• Hizmetin İşleyişi:

1. Bakım Paketi satın alma işlemi tamamlandıktan sonra hizmet paketi 24 saat sonra aktifleşerek 1 yıl içerisinde kullanılır.
2. Yukarıda tanımı ve içeriği belirtilen hizmeti satın alan müşterilerimize Media Markt ürün ile ilgili içeriği 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. İz Teknoloji Servisi A.Ş. tarafından müşterinin garanti dahili cihazları için yerinde bakım hizmeti planlanır.
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 edildiği kargo teslim bilgisi İz Teknoloji Servisi A.Ş. tarafından arşivlenir.
11. Bakım işlemlerinden sonra hizmetten faydalanan her müşteri için memnuniyet araması yapılacaktır.