

GARANTİ POLİTİKASI

Tüm Ges Teknik Malzemeleri anlaşmalarda belirtilen teknik göstergelere uygun kalite ve standartlarda üretilir. Tüm ÜRÜNLER için üretim ve devreye alma hatalarından kaynaklanan kalite sorunlarına ve her türlü ayıba karşı, fatura tarihinden itibaren 2 yıl garanti verilmiştir.

Alıcı'nın garanti kapsamında değiştirilecek malzemeyi ilk kutusu ile birlikte, nakliye masrafları kendisince karşılanacak şekilde Ges Teknik'e teslim etmek zorunluluğu vardır.

Garanti süresince Müşteri kaynaklı, Ges Teknik'in bilgisi ve onayı olmadan, yapılan ya da yetkisiz kişilere yaptırılan onarım/bakımdan/müdahaleden kaynaklı arızalar, anlaşmada bulunan malzemelerin teknik özelliklerinde belirtilen kullanım amaçları ve ortamları (IP sınıfı, kar ve yağmur suyuna maruz kalmış olmaları, gücü, kapasitesi, elektriksel bağlantısı, mekanik bağlantısı) dışında kullanımından kaynaklı arızalar, normal kullanımdan kaynaklı aşınmalar, eksik veya yanlış periyodik bakımdan kaynaklı arızalar, mücbir sebeplerden kaynaklı arızalar garanti kapsamı dışındadır. Müşteri cihazlara servis amaçlı güvenli erişim (Platform, müdahale kapağı veya kapısı, kedi yolu, internet bağlantısı vb.) ve çalışma imkânı sağlamakla yükümlüdür.

Proje satışlarında arızalı ürünler, hemen "Arıza Bildirim Formu" ile Ges Teknik'e ulaştırılmalıdır. Acil durumlarda gönderilecek yeni ürünler "İade ve Arızalı Malzeme Prosedürü" kapsamında elleçlenir ve faturalanır. Arıza veya kusur garanti kapsamında değiştirilmesine karar verilirse, Müşteri Ges Teknik'e arızalı ürün için iade faturası keser. Münferit satışlarda, müşteri satılan malzemeyi teslim alırken kontrol (adet, çeşit, kod, kalite) etmekle yükümlüdür. Teslim yeri, Ges Teknik Merkez ofis adresi değil ise, teslim tarihinden en geç 1 gün içerisinde varsa ilgili "Kalite" problemi Ges Teknik'e "Arıza Bildirim Formu" kapsamında belirtilmelidir. "Arıza Bildirim Formuna" Ges Teknik internet adresinden ulaşılabilir.

Arızalı Ürünlerin Değişimi veya Onarımı Müşteri, arızalı ürünün, Ges Teknik tarafından onarımına veya kontrolüne ihtiyaç duyduğunda, ürün, gerekli resmi evraklar ile birlikte Satış Sonrası Hizmetler Departmanı'na ulaştıktan azami 20 iş günü içerisinde müşteriye dönüş sağlanır.

Satış Sonrası Hizmetler Departmanı tarafından incelenen ürün ile ilgili Arıza Değerlendirme Formu müşteriye ürün ile birlikte veya e-posta yoluyla ulaştırılır.

Arızası tespit edilen ürün garanti süresi içinde ise; Onarımı mümkün ise bedelsiz olarak onarılır. Nakliye masrafları Ges Teknik tarafınca karşılanacak şekilde müşterinin belirttiği adrese sevk edilir. Onarımı mümkün değil ve ürünün imalat sürecindeki kalite probleminden dolayı arızalı ise bedelsiz olarak yenisi ile değiştirilir. Nakliye masrafları Ges Teknik tarafınca karşılanacak şekilde müşterinin belirttiği adrese sevk edilir.

Arızası tespit edilen ürün garanti kapsamında değil ise; Onarımı mümkün değil ve ürün kullanıcı hatasından dolayı (yanlış elektriksel veya yanlış mekanik bağlantı, müdahale, servis bağlantısı, uygun olmayan dış ortam bağlantısı ve ürünlerin kar veya yağmur suyuna maruz kalmış olmaları vs.) arızalanmış ise, garanti kapsamı dışında değerlendirilir.

Müşteriye ürünün problemi ve onarımı mümkünse hizmet bedeli e-posta ile bildirilir. Müşterinin hizmet bedelini ödemeyi kabul etmesi durumunda arızalı ürünün onarımı yapılır ve nakliye masrafları müşteri tarafınca karşılanacak şekilde müşterinin belirttiği adrese sevk edilir. Hizmet bedelinin ödenmesi kabul edilmediği durumlarda ise arızalı ürüne müdahale edilmeden nakliye masrafları müşteri tarafınca karşılanacak şekilde müşterinin belirttiği adrese sevk edilir.

Müşterinin ürün değerlendirme sürecini bekleyemediği durumlarda; Ges Teknik, müşteriye yeni ürünü 24 saat içinde ulaştırmak için elinden geleni yapar. Müşteriye hızlı çözüm üretebilmek amacıyla yeni ürün satış prosedürü işletilir. Stok tutulmayan ürünler için tedarikçinin teslim süresi müşteriye bildirilir. Müşteriye yeni ürünün sevk ve fatura kesim işlemi yapılırken, arızalı ürün için süreç aynı şekilde devam eder. Arızalı ürünün garanti kapsamında olması halinde müşteri Ges Teknik'e iade faturası kesebilir.