

GARANTİ DIŞI ARIZA TESPİT VE İTİRAZ TUTANAĞI

Sıvı teması, darbe, yetkisiz müdahale gibi kullanıcı kaynaklı hasarın kayda geçirilmesi

Servis ve kayıt	
Servis unvanı / adres / telefon	
Kayıt no	
Cihazın teslim alındığı tarih	
Tespit tarihi ve saati	

Müşteri	
Ad soyad	
Telefon	
Bildirim yolu (SMS / WhatsApp / e-posta)	

Cihaz	
Cinsi / marka / model	
Seri no / IMEI	
Garanti durumu (belge tarihi ve veren)	

Tespit edilen bulgular	
Sıvı temas göstergesi (etiket rengi)	☐ Tetiklenmiş ☐ Tetiklenmemiş ☐ Göstergesi yok
Oksitlenme / korozyon	☐ Var ☐ Yok Bölge:
Darbe, ezilme, kırık, bükülme	☐ Var ☐ Yok Bölge:
Yetkisiz açılma, sökülmüş vida, bozulmuş etiket	☐ Var ☐ Yok
Uyumsuz şarj aleti / aşırı gerilim izi	☐ Var ☐ Yok
Bulguların ayrıntılı tarifi	
Fotoğraf / video kaydı (dosya adı, sayısı)	

Servisin değerlendirilmesi	
Arızanın muhtemel nedeni	
Sonuç	☐ Garanti / onarım garantisi kapsamı dışında ☐ Kapsam içinde
Garanti dışı onarım ön fiyatı	
Tespiti yapan teknisyen	

Garanti dışı onarım, fiyat müşteriye bildirilip onaylanmadan başlamaz.

Müşterinin beyanı ve itirazı	
Müşteri	☐ Tespiti kabul ediyorum ☐ Tespite itiraz ediyorum
İtiraz gerekçesi (müşterinin anlatımıyla)	
Talep	☐ Ücretli onarım ☐ Onarımsız iade ☐ Bağımsız inceleme / yetkili servis raporu

- Garanti ve onarım garantisi, kullanım kılavuzuna aykırı kullanımdan doğan arızaları kapsamaz (SSHY m. 10/6). Bu tutanak, arızanın bu nitelikte olduğuna ilişkin bulguları kayda geçirmek için düzenlenir.
- Bulgular cihaz müşterinin önünde ya da fotoğraf/video ile belgelenecek yazılmalıdır. Cihazın parçaları, müşteri itiraz ettiyse inceleme sonuçlanana kadar değiştirilmez ve saklanır.
- Müşteri imzadan kaçınırsa bu durum tutanağa yazılır ve tespite bir çalışan daha imza atar. Uyumazlıkta tüketici hakem heyetine ya

da tüketici mahkemesine başvurulabilir; parasal sınırlar her yıl Ticaret Bakanlığınca belirlenir.

Müşteri
Ad soyad / İmza

Tespiti yapan servis yetkilisi
Ad soyad / İmza

Dayanak: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun; Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği (RG 13.06.2014, 29029) m. 10/6 — kullanım kılavuzuna aykırı kullanımdan kaynaklanan arızalar onarım garantisi dışındadır. Bu belge hukuki danışmanlık yerine geçmez.