

SATIŞ SONRASI HİZMETLER YÖNETMELİĞİ

SSHY · No: 19783

Madde 11 Servis istasyonlarınınca düzenlenecek belgeler

(1) Servis istasyonlarının, kendilerine kargo ile gönderilen arızalı mallar hariç olmak üzere, kendilerine teslim edilen veya kendileri tarafından teslim alınan arızalı mallar ile ilgili olarak malın teslim alındığına dair aşağıdaki bilgileri içeren bir belge düzenlemesi zorunludur:

- a) Malı teslim edenin adı, soyadı ve imzası,
- b) Malı teslim alanın adı, soyadı ve imzası,
- c) Tüketicinin mala ilişkin şikayet ve talepleri,
- ç) Malın cinsi, markası ve modeli,
- d) Garanti kapsamı içindeki malların arızasının on iş günü içerisinde giderilmemesi halinde üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, tüketiciye benzer özelliklere sahip başka bir malın verileceğine dair bilgi,
- e) Malın teslim veya arızanın bildirim tarihi.

(2) Servis istasyonlarının, tüketicilere teslim edilen mallarla ilgili olarak aşağıdaki bilgileri içeren servis fişini tekemmül ettirmesi ve tüketicilere vermesi zorunludur:

- a) Servis istasyonunun unvan, adres, telefon, faks ve diğer erişim bilgileri,
- b) Malın tüketiciye teslim tarihi,
- c) Malın arızasına ve yapılan işlemlere ilişkin bilgi,
- ç) Garanti kapsamı dışında ise ücreti,
- d) Servis istasyonu yetkilisinin imzası,
- e) Bu Yönetmeliğin 10 uncu maddesinde yer alan, servis istasyonlarının sorumluluklarını gösterir hususlar,
- f) Kargo ile teslim alınan ürünler haricinde, tüketicinin adı, soyadı, adresi ve telefonu ile imzası.

(3) Bu maddenin birinci fıkrasının (d) bendindeki bilgilerin özel servisler tarafından düzenlenen belgelerde yer alması zorunlu değildir.

(4) 13/6/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Garanti Belgesi Yönetmeliğinin 9 uncu maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi ve 11 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca düzenlenmesi öngörülen raporlarda yer alacak hususların servis fişinde belirtilmesi halinde ayrıca rapor düzenlenmeyebilir.

(5) (Ek:RG-12/2/2020-31037)(1) Onarımın malın kullanıldığı yerde yapılması durumunda, bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen belgenin düzenlenmesi zorunlu değildir.

(6) (Ek:RG-5/11/2020-31295)(2) Malın teslim alındığına dair belge ve servis fişi kalıcı veri saklayıcısıyla da tüketiciye verilebilir. Tüketicinin talep etmesi halinde kâğıt üzerinde yazılı

olarak verilmesi zorunludur. Bu belgelerin tüketicie verildiğine ilişkin onayının alınması gerekir. Onay, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla alınabilir. Tüketicinin onayının alındığının ispat yükü servis istasyonuna aittir. Malın teslim alındığına dair belgenin ve servis fişinin kalıcı veri saklayıcısıyla verilmesi durumunda birinci ve ikinci fıkralarda yer alan imza şartı aranmaz.

Bu belge <https://mevzuat.mturkoglu.av.tr> adresindeki Mevzuat Bankası verilerinden oluşturulmuştur ve resmi bir nitelik taşımaz.
Hukuki işlemlerde Resmî Gazete metnini esas alınız. Oluşturma tarihi: 31.07.2026 21:50