

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI



MEGEP

(MESLEKÎ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ
PROJESİ)

PAZARLAMA VE PERAKENDE

TÜKETİCİ HAKLARI II

ANKARA 2007

Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen modüller;

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 02.06.2006 tarih ve 269 sayılı Kararı ile onaylanan, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında kademeli olarak yaygınlaştırılan 42 alan ve 192 dala ait çerçeve öğretim programlarında amaçlanan mesleki yeterlikleri kazandırmaya yönelik geliştirilmiş öğretim materyalleridir (Ders Notlarıdır).
- Modüller, bireylere mesleki yeterlik kazandırmak ve bireysel öğrenmeye rehberlik etmek amacıyla öğrenme materyali olarak hazırlanmış, denenmek ve geliştirilmek üzere Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında uygulanmaya başlanmıştır.
- Modüller teknolojik gelişmelere paralel olarak, amaçlanan yeterliği kazandırmak koşulu ile eğitim öğretim sırasında geliştirilebilir ve yapılması önerilen değişiklikler Bakanlıkta ilgili birime bildirilir.
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları, işletmeler ve kendi kendine mesleki yeterlik kazanmak isteyen bireyler modüllere internet üzerinden ulaşılabilirler.
- Basılmış modüller, eğitim kurumlarında öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılır.
- Modüller hiçbir şekilde ticari amaçla kullanılamaz ve ücret karşılığında satılamaz.

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1.FİYAT	3
1.1. Fiyat Çeşitleri.....	3
1.2. Liste Fiyatı	6
1.3.Fiyat Düşürme (indirim) Politikaları.....	7
1.4.Fiyat Artırımları	8
1.5. Fiyat Farklılaştırılması	9
1.6.Bir Malın Satış Fiyatının Saptanmasındaki Faktörler	9
1.7.Tarife ve Fiyat Listeleri.....	10
1.7.1.Fiyat Etiketinin Zorunluluğu Olmayan Mallar	10
UYGULAMA FAALİYETİ	12
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	13
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	15
2. SATIŞ SONRASI MÜŞTERİ HİZMETİ.....	15
2.1. Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri	17
2.1.1. Servisler	17
2.2.Müşteri Hizmetleri	18
2.2.1.Servislerin Çeşitleri	21
2.3.Servis Konusunda Karşılaşılan Sorunlar.....	22
2.4.Servis İstasyonlarının Özellikleri ve Sayısı	22
2.4.1. Servis İstasyonlarının Sorumlulukları.....	23
2.5.Yedek Parça Stoku	23
UYGULAMA FAALİYETİ	25
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	26
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	28
3.GARANTİ BELGESİ.....	28
3.1.Garanti Verilmesinin Nedenleri	29
3.1.1.Garantilerin İçeriği.....	29
3.1.2.Garanti Tipleri	29
3.2.Garanti Süreleri ve Koşulları	30
3.2.1.Garanti Belgesi İptali.....	33
UYGULAMA FAALİYETİ	35
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	36
ÖĞRENME FAALİYETİ-4	39
4.REKABETİN KORUNMASI KANUNU (4054 Sayılı Kanun)	39
4.1.Rekabeti Sınırlayıcı Anlaşma, Uyumlu Eylem ve Kararlar	40
UYGULAMA FAALİYETİ	52
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	53
MODÜL DEĞERLENDİRME	55
CEVAP ANAHTARLARI.....	58
ÖNERİLEN KAYNAKLAR.....	61
KAYNAKÇA	62

AÇIKLAMALAR

KOD	341TP0014
ALAN	Pazarlama ve Perakende
DAL/MESLEK	Satış Elemanı
MODÜLÜN ADI	Tüketici Hakları II
MODÜLÜN TANIMI	Tüketicinin Hakları ve bu haklara saygı gösterilmesine ait temel bilgi ve becerilerin kazandırıldığı öğretim materyalidir.
SÜRE	40/32
ÖN KOŞUL	
YETERLİK	Tüketici Hakları Mevzuatını Uygulamak
MODÜLÜN AMACI	Genel Amaç: Hayatınız boyunca güvenli alışveriş yapabilecek ve kendi tüketici haklarınızı en iyi şekilde koruyabileceksiniz. Amaçlar: 1. Fiyat ve tarife yönetmeliğini uygulayabileceksiniz 2. Sanayi mallarının satış sonrası hizmetlerini planlayabileceksiniz. 3. Garanti belgesi yönetmeliğini uygulayabileceksiniz. 4. Rekabet kurallarına uyabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Tam donanımlı sınıf ortamı Tüketici Kanunu, tüketici dergileri, garanti belgeleri, etiketler, fiyat ve tarife listeleri, tüketici hakları dokümanları, abonelik sözleşmeleri, tüketici dernekleri listesi, internet
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Her öğrenme faaliyeti sonunda modülde verilen ölçme araçları ile ulaştığınız bilgi düzeyinizi kendi kendinize değerlendirebileceksiniz. Modül sonunda ise, kazandığınız bilgi ve becerileri belirlemek amacıyla öğretmeniniz tarafından hazırlanacak bir ölçme aracıyla değerlendirileceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci;

Yaşadığımız sürece çeşitli mal ve hizmetlere ihtiyaç duymaktayız ve sürekli tüketmekteyiz. Tüketici olarak konumumuzu ve haklarımızı bilmek akılcı ve bilinçli seçim yapan kişiler olmamız için tüketici bilincimizi arttırmamız gerekir.

Üreticiye dönen her hatalı mal veya hizmet, mutlaka daha kaliteli olarak tekrar geri dönecektir.

Fert olarak üzerimize düşeni yapmalı, adamsendeciliği bırakıp duyarlı olmalı, haklarımızı öğrenip sonuna kadar savunmalıyız. Bu ülke bizim, el ele verip çağdaş medeniyet seviyesine ulaştırmalıyız.

Tüketici kalite ve fiyata bakarak mallara geçiş vizesi verir. Bilinçli tüketici her zaman doğal denetleyicidir.

Geleceğimiz İçin;

- Tüketici haklarını koruyan 4077 sayılı kanunu ne kadar biliyoruz?
 - Herkes bu kanunu bilmeli ve haklarını savunabilmelidir
 - Yapacağımız her alış-verişde mutlaka fiş veya belge almalıyız.
 - Kaliteli, TSE'li mal ve hizmet aramalıyız! Mümkünse yerli malını tercih etmeliyiz.
 - Bunun vatandaşlık görevi olduğunu unutmamalıyız.
 - Ayıplı mal veya hizmet ile karşılaştığımızda değiştirme, iade, değeri kadar indirim veya onarımını talep edebiliriz.

Ülkemizin ve çocuklarımızın geleceği, bilinçli olmamıza ve hakkımızı aramamıza bağlıdır.

Bu modül ile kazanacağınız bilgilerle alış-veriş hayatınızın tükenmeden geçmesi dileğiyle.

Kural 1: Müşteri her zaman haklıdır.

Kural 2: Eğer müşteri haksızsa birinci kuralı tekrar oku.

Stew Leonard

Hiçbir zaman kızgın bir müşterinin gücünü küçümsemeyin.

Joel E. Ross

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Fiyat ve tarife yönetmeliğini uygulayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Sevgili öğrenci, bu faaliyet öncesinde yapmanız gereken öncelikli araştırmalar şunlardır:

- Fiyat çeşitlerini araştırınız, yazılı olarak sınıfa getiriniz ve örneklerle sununuz.
- İşletmeler fiyat düşürme, arttırma, farklılaştırmayı ne zaman neden uygularlar, bilgi edininiz ve rapor halinde sınıfa sununuz.
- Tarife ve fiyat listeleri hakkında bilgi toplayarak arkadaşlarınızla paylaşınız.
- Fiyat etiketleri hangi tür mallara koyulmaz ve fiyat etiketi biçimi, yeri neye göre saptanır, araştırınız.
- Araştırma işlemleri için internet ortamı ve perakendeci ve toptancı işletmeleri, pazarları, lokantaları ve kuyumcuları gezmeniz gerekmektedir.

1.FİYAT

Tüm kar amaçlı ve kar amaçsız kuruluşlar ürün ve hizmetlerine fiyat koymak zorundalar. Fiyat herhangi bir mal ve hizmetin değişim veya para birim değerinin parayla gösterilmesidir. Örneğin, elmanın kilosu 2 YTL gibi.

1.1. Fiyat Çeşitleri

Uygulamada fiyat değişik faktörlere göre çeşitlere ayrılmaktadır.

- Deneme Fiyatı: Genellikle piyasaya yeni sürülen bir ürünün tutundurulmasını değerlendirmeye yardımcı olmak için, ileride değiştirilmek üzere, saptanan geçici fiyattır.



- Fahiş Fiyatı: Bir ürün veya hizmetin olması gereken fiyatının çok üstünde olan fiyattır.
- Eksik Fiyat: Bir ürün veya hizmetin fiyatının piyasanın kaldırayabileceğinin çok altında olmasıdır. Bu fiyatlar bazen bilinçsiz bazen bilinçli olarak saptanır.
-

Resim 1.1.fiyat=para birimi

- Sübvansiyon Fiyatı: Devlet ve devlete bağlı kamu kurumlarının bizzat veya görevlendirdikleri diğer kurumlar aracılığıyla (örneğin, Fiskobirlik, vb.) üretimi çeşitli şekillerde etkilemek, üreticileri teşvik etmek ve korumak için özel girişimlere, karşılığında denk bir eda beklemeden, yaptıkları nakdi veya nakit olarak ifade edilebilecek yatırımlardır.
- Narh Fiyatı: Mal ve hizmetlerin fiyatlarının, daha çok fiyat kontrolü amacıyla, kamu otoritesince belirlenmesidir. Taban ve tavan şeklinde iki türüsü vardır.
- Tavan Fiyatı: Daha üstüne çıkılmaması gereken maksimum fiyattır. Tavan fiyatı (Ceiling price), arz talep eğrilerinin normal koşullarda oluşturabilecekleri piyasa denge fiyatının altında saptanan fiyattır.
- Taban Fiyatı: Daha altına inilmemesi gereken minimum (asgari) fiyattır. Taban fiyatı (Floor Pricing), müdahale olmadığı zaman oluşabilecek, normal piyasa fiyatının üstünde saptanan fiyat olup, bu durumda arz çok talep az olur.
- Zincirleme Satış Fiyatı: Bir ürünün çeşitli yollarla, gereksiz sayıda elden geçirilerek, fiyatının yükseltilmesidir. Orta malı fiyatı da denebilir. 1995 yılında Türkiye’de gazetelerin sürekli olarak birbirine eklenen kuponlar çıkarmaları bu konuda iyi bir örnektir.
- Daralı (Gayrisafi) Fiyat: Ürünün kap veya ambalajıyla birlikte olan fiyatıdır. Daha çok, dönüşlü şişe vb. ambalajlı ürünlerde uygulanan depozitolu fiyat da bu gruba girer.
- Üvertür (Açılış) Fiyatı: Müzakere veya pazarlıkta ilk teklif olarak alıcı veya satıcı tarafından ileri sürülen fiyattır.
- Net Fiyat: Ürünün ambalajsız ağırlığının, içeriğinin fiyatı veya ek servisler vb. takımları dikkate alınmaksızın veya alınarak saptanan fiyattır.
- Pey Fiyatı: Alım satımda bir alıcının diğer alıcıdan daha yüksek olarak verdiği (talep olma) pey sürme fiyatıdır.
- Bant Fiyatı: Fabrikanın bayiye verdiği fiyat veya fabrika çıkış fiyatıdır.
- Gizli Fiyat (Zam): Alıcılara açıkça belli etmeksizin ya ambalaj ve/veya içerikte değişiklikler (azaltmalar vb.) yaparak koyulan fiyattır.
- Konsinye Fiyatı: Konsinye olarak (mallar satıldıktan sonra parasının ödenmesi ve satılmayanların da geri alınması, zilyetliğin devri vb.) satılan mallara konulan fiyattır.
- GÜdümlü Fiyat: Perakende (birim) ambalaj veya paketler üzerinde imalatçılar tarafından önceden yazılan, basılan ürün fiyatlarıdır.
- İkili (Çifte) Fiyat: Belirli bir ürün veya hizmeti için iki ayrı fiyat oluşmasıdır. Ürün karaborsaya düşmüşse bu aynı zamanda karaborsa fiyatı olur.

- Spot Piyasa Fiyatı: Üreticilerin, stoklarını pazara taşımak (yaymak) ve fiyatları olması gerekenin çok üstüne çıkarmak için, spot piyasa denilen aracı gruplarla birlikte, vaktinden önce oluşturdukları fiyattır.
- Kademeli Fiyat: Satışları düşmeyen ve piyasada aranan mallara toptan ve büyük oranda zam yapmak yerine, Amerikan usulü, parti parti, az az veya belirli dönemlerde zam yapılarak oluşturulan fiyatlardır.
- Lokomotif (Vagon) Fiyatı: Özellikle temel gıda maddelerinin perakende fiyatlarının, toptan fiyatlar düzeyinde tutularak, bu malı alana üreticinin başka bir malının da birlikte itildiği, peşine takıldığı satış sisteminde uygulanan fiyattır.
- KDV'siz Fiyat: KDV tutarını fiyattan düşerek, belgesiz satışa olanak veren yasa dışı fiyattır.
- Fabrika çıkış Fiyatı: Bir ürünün fabrika kapısındaki teslim fiyatıdır.
- Alivre Fiyat: Henüz toplanmamış tarım ürünlerinin alım (satım) fiyatıdır.
- Hedging (tampon) Fiyatı. Fiyat değişikliklerinden doğabilecek zararları önlemek için bir malı, döviz vb. vadeli olarak satmak veya almaktır.
- Köprü Fiyat: Yüksek fiyatlı ürünün yanına konulan düşük fiyatlı ürünün fiyatına denilir.
- Tarife: Temel fiyatın çeşitli kurum veya kuruluşlardaki adıdır. Örneğin, elektrik fiyatı, tabip odaları muayene tarifesi vb.
- Eskalasyonlu Satış Fiyatı: Daha çok uzun vadeli ihale işlerine giren müşterilere uygulanan kademeli fiyattır.
-
- Torba (Sepet) Fiyatı: Farklı ya da aynı mallardan bir arada, paket halinde, alınınca uygulanan indirimli fiyattır. Örneğin, "beşi bir yerde!" sabun paketleri.
- Rayiç Fiyatı: Bir malın belirli bir yerde ve belirli bir zamanda yerleşmiş olan alım satımına esas alınan değerinin parayla ifadesidir.
- Muhammen Bedel: Satılacak bir mala konulan tahmini fiyattır. Daha çok ihale işlerinde kullanılır.
- Kaparo: Bir alım satım işleminde, alıcının satıcıya alım niyetinin teminatı olarak verdiği ve asıl fiyattan mahsup edilecek paranın tutarıdır. Emlak, otomobil gibi büyük alışverişlerde genellikle müşteriden "kaparo" alınır.
- Piramit Fiyatlar: Hem üst hem alt gelir sınıflarına hitap eden, ayrı fiyatlı ürünlerin satışında uygulanan fiyatlardır.
- Trampa Fiyatı: İki tarafça değiştirilmesi kararlaştırılan şeylerin eşit değeridir.
- Maktu Fiyat: Kesin fiyattır.
- Ara Fiyat: Büyük market vb. gibi alıcılara toptan ucuz fiyat uygulamasıdır.
- Depozitolu Fiyat: Ürünün ambalaj (şişe) vb. paketli uygulamasıdır.

- Referans Fiyatı: Tüketicilerin çoğunun, satın aldıkları ürünlerin çoğu için ödemeyi bekledikleri bir fiyat (referans fiyat) vardır.

1.2. Liste Fiyatı



Gerçekte bir satış işlemi veya olayından önce söz konusu ürünün liste fiyatı gündeme gelir. Fiyatlar liste fiyatından türetilir. **Liste fiyatı veya temel fiyat** satın alacakları mallar için son tüketicilerden, normal olarak ödemeleri istenen fiyattır. Liste fiyatı genellikle satıcı açısından peşin satış fiyatı, alıcı açısından peşin alış veya peşin ödemeli alış fiyatıdır.

Bu arz(liste, temel) fiyatı belirli bir hedef Pazar dikkate alınarak saptanır. Firmalar vadeli ve peşin ödeme fiyatına göre farklı listeler hazırlarlar. Fiyat listeleri **peşin,1 aylık, 3 aylık ve sezonluk** vadelere göre hazırlanmaktadır. Teslimatlarda öncelik peşin ödeyenlerin, önce ödeyenlerindir.

Bazı işletmelerde koşullara göre farklı fiyat listeleri çıkarılmaktadır. Bunlara çeşitli adlar verilir..

Yer Döşemesi Fiyat Listesi		
	16 mm x 195 mm x 2050 mm	19 mm x 195 mm x 2050 mm
KAYIN (ÖZSÜZ TEKRENK)	\$ / m ²	\$ / m ²
KAYIN RUSTİK	\$ / m ²	\$ / m ²
MEŞE	\$ / m ²	\$ / m ²
MEŞE RUSTİK	\$ / m ²	\$ / m ²
SAPELLİ	\$ / m ²	\$ / m ²
ÇAM	\$ / m ²	\$ / m ²

Şekil 1.1.fiyat listesi

Liste fiyatları çeşitli nedenlerle değişikliğe uğrayabilir. Alıcı ödeme koşullarını değiştirirse ödeme planı da değişir.

Zzz Sanayi ve Ticaret A.Ş.

E-5 Cad. No:516 Silivri-istanbul 456 95 18-456 28 57

Tarih:...../08/ 200..

Sayın Müşterilerimiz,

Firmamıza üretilen mamullere ait fiyat listemiz hizmetinize sunulmuştur.Siparişlerinizi bekler ,çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Saygılarımızla

SATIŞ ŞARTLARIMIZ

- 1.1. liste fiyatları 30 günlük peşin esasına göre düzenlenmiş olup hesap kapatmada fatura tarihi esas alınır.30 günü geçen uygulamalar için %10 vade farkı uygulanır.
- 2.200.. yılı içinde 50.000YTL'lik mal almayı taahhüt eden firmaya %5 iskonto uygulanır.
- 3.200.. yılı içinde 75.000YTL'lik mal almayı taahhüt eden firmaya %10 iskonto uygulanır.
4. Fiyatlarımıza Katma Değer Vergisi dahil değildir.

GENEL ŞARTLARIMIZ

1. Arıza nedeniyle iade edilen mallar tarafımızdan, kalite kontrol sonucunda yenisi ile değiştirilir.
2. Karşılıksız ödemelerin en geç bir hafta içinde kapatılması gerekir. Aksi halde geciken günler için %10 vade farkı uygulanır.
3. Nakliye esnasında, ambardaki gecikme, hasar ve zayıfıden firmamız sorumlu değildir. Böyle durumlarda sorumluluk, nakliyeciyile alıcı firma arasındadır.

Şekil1.2.Liste fiyatı ve satış şartlarını içeren mektup örneği

1.3.Fiyat Düşürme (indirim) Politikaları

Bir malın etiket fiyatını piyasa değerine indirgemek üzere yapılan fiyat düşürme veya düzeltmelerine **fiyat indirimi** denir. Bu düzeltme alıcıya belli etmeden içeride yapılırsa **yeniden fiyatlandırma** denilir.



Resim 1.1.indirim

- Elleme vs. sonucu bozulmalar
- Eskime, solma, seri kırıkları, seri sonları, ıskarta, tapon mallar.

İşletmelerdeki fiyat indirim nedenleri şöyle sıralanabilir:

- Müşterilerin tutmadığı fiyatların değiştirilmesi
- Normal fiyatlardan doğan indirimler
- Promosyonel indirimler
- Satış politikalarından doğan indirimler
- Satın alma, fiyatlandırmada ve satışta yapılan yanlışlıklar

İndirimler satıcının sattığı malın fiyatı üzerinden, alıcıya yaptığı indirim tutarı veya oranıdır. İndirim türleri:

- Peşinat
- Ticari
- Miktar
- Teşvik
- Mevsimlik indirim

Bu indirimler fatura öncesi ya da fatura üzerinden yapılır.

•**Peşinat (nakit) indirimi:** satın alınan malın faturasının belirli bir zamanda ödenmesi sonucu yapılır. Bu zaman malın satıldığı an olur ya da alıcı ile satıcı kararlaştırdığı tarihte örneğin 2 aylık çek vermiş ve ilk ayda ödemiştir.

•**Ticari (fonksiyonel) indirim:** bazı imalatçılar malların perakendeciler tarafından satılabileceği fiyatları önceden saptar. Bu fiyatlar imalatçının liste fiyatıdır. Perakendeciden liste fiyatının altında fiyat istenir. Aradaki fark ticari indirimdir.(bayilik-alt bayilik)

• **Miktar indirimi:** belli miktarın üzerinde mal alımlarında uygulanır.

•**Teşvik (promosyon) indirimi:** reklam indirimi de denir. İmalatçı malını perakendeciden malını reklâm etmesini, sergilemesini isteyebilir.

•**Mevsimlik indirim:** mal ve hizmetleri mevsimleri dışında alanlara uygulanan fiyat indirimidir. Sezon sonu indirimi gibi.

1.4.Fiyat Artırımları

Fiyat artırımı(zam) maliyet enflasyonu, hükümetlerin fiyatlara müdahalesi, kontrol olasılığı, aşırı talep gibi nedenlerle olur. Fiyat artışları müşteriler, alıcılar, imalatçılar tarafından hoş karşılanmaz. Başarılı zam karlılığı artırır. Örneğin yapılan zam satışları olumsuz etkilemezse ve firmanın kar marjı satışlar üzerinden %3 ise, fiyatlardaki %1 artış karları %33 arttırır.

	Zam öncesi	Zam sonrası
Fiyat	10 YTL	10.10 (%1 fiyat artışı)
Satılan miktar	100	100
Gelir	1000 YTL	1010 YTL
Maliyet	—970	—970
Kar	30 (satış üzerinden %3)	40 (%33 1/3 kar artışı)

Şekil 1.3. başarılı fiyat artırımı

Zamların nedenleri kamuoyuna açıkça anlatılmalıdır. Satış elemanları da müşterilere tasarruf sağlayıcı yollar göstermelidir.

Maliyetlerin ve fiyatların artışı karşısında, ürünün miktarında, kalitesinde, sağladığı faydalarda değişiklik yapmak gerekebilir.

1.5. Fiyat Farklılaştırılması

Uygulamada en sık rastlanılan talep yönlü fiyatlandırma yöntemidir. Bu yöntemle belirli bir mal iki veya daha çok sayıda değişik fiyattan satışa sunulur. Birim maliyetler aynıdır. Talebin yoğunluğuna bakılır. Firmalar temel fiyatlarını müşteriler, ürünler ve kuruluş yerlerindeki farklılıklara göre ayarlar. Fiyatlandırma şekilleri:

- **Müşteri dilimi fiyatlandırması:** örneğin müzelerde yaşlılara gençlere farklı fiyat
- **Ürün şekli fiyatlandırması:** ürünün versiyonları farklı fiyatlandırılır.
- **Kuruluş yeri fiyatlandırılması:** örneğin, konser ve tiyatrolarda koltukların değişik fiyatı
- **Zaman fiyatlandırılması:** fiyatların mevsime göre, telefonun gece-gündüz farkı, abonelik indirimleri...

1.6. Bir Malın Satış Fiyatının Saptanmasındaki Faktörler

Mal ve hizmetlerin fiyatlandırılmasında üretici ve satıcı tarafından dikkate alınacak faktörler:



- Para değerindeki artı eksi değişiklikler
- Üretim, satın alma maliyetleri
- Hammadde girdilerindeki artış
- Dağıtımın konsinye mi-peşin mi olacağı
- Peşinat ve miktar indirimleri
- Nakliye giderleri
- Teslim sırasındaki fire, kayıp, hasar
- Eşantiyon verilen malların maliyeti
- Tahsilât ile ilgili giderler
- Vergi kesintileri
- Ek üretim
- Depolama giderleri
- Depolama sırasındaki kayıplar
- Malların iade oranı
- Sipariş iptalleri
- Mevcut ve potansiyel müşterinin kaldırabileceği fiyatlar
- Rakip ürünlerin kalitesi

- Üreticinin satıcının gücü-itibarı
- Harcanan zaman, maliyet, risk.

1.7.Tarife ve Fiyat Listeleri

Hizmet sunulan yerlerde de tarife ve fiyat listelerine ilişkin belgenin kolaylıkla görülebilecek bir yere asılması gerekir. Lokanta ve bunun gibi yerlerde tarife ve fiyat listesinde gösterilen fiyatların üzerine, servis ücreti veya herhangi bir isim altında başka ücret konulacaksa, bunun tarife ve fiyat listesinde gösterilmesi zorunludur. Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir, okunabilir şekilde o malla ilgili tüm vergiler dâhil fiyat, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması, etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek bir şekilde uygun yerlere asılması zorunludur.(mad.12)

Etiket ve listelerde bulunması zorunlu hususlar şunlardır.

- Malın üretim yeri
- Malın ayırıcı özelliği
- Malın tüm vergiler dâhil satış fiyatı



İthal edilmiş mallara ait etiketlerde malın üretildiği ülke isminin veya "ithal", "ithal malı", "yabancı" gibi malın ithal edildiğini gösterir bir ibarenin kullanılması zorunludur. Etiketinde bu tür ibarenin yer almaması ya da "yerli", "yerli malı", "Türk Malı" gibi ibarelerin kullanılması, o malın yurt içinde üretildiğini gösterir.

Resim 1.2. yerli malı kullan



Üretici veya satıcılar tarafından yapılarak; cam, naylon, karton, kâğıt ve bunlara benzer maddelerden oluşan kutu, kova, şişe, kavanoz, poşet, torba ve benzeri ambalajlar içinde satılan her türlü gıda, yiyecek, içecek ve temizlik maddelerinin etiketlerinde; net ağırlıklılarının veya hacimlerinin satış fiyatları ile birim fiyatlarının aynı boyut ve renkte görülebilir ve okunabilir şekilde yazılması zorunludur.



Resim 1.3.net ağırlık ve fiyat yazılmalı

1.7.1.Fiyat Etiketinin Zorunluluğu Olmayan Mallar

Üzerinde veya ambalajında, etikette aranılan özellikler basılı olarak açıkça yazılı bulunan mallarla, kitap dergi ve gazete gibi üzerinde fiyatı belirtilmiş olan mallarda ve arttırma suretiyle veya özel kanunlara göre satışı yapılan mallarda etiket ve liste koyma zorunluluğu yoktur. (mad.6)

Satış fiyatı ulusal ve uluslararası borsa veya benzeri kurum ya da kuruluşlarca ticari örf ve adetlere göre belirlenen ve uygulanan kıymetli taş veya madenler den yapılmış

mallarda da etiket koyma zorunluluğu bulunmaz ama birim satış fiyatları satışa arz edildikleri iş yerinin uygun bir yerinde görülebilir ve ya okunabilir bir şekilde gösterilir. Bu satış fiyatlarına işçilik bedelinin dâhil olup olmadığı ayrıca açıkça belirtilir.

Etiket konuluş biçimi ve yeri malın niteliğine, malın satışa sunulduğu yerin büyüklüğüne, ticari usul ve adetlere göre malın veya aynı nitelikteki mal gruplarının veya rafların üzerine konulmak, dikilmek, zımbalanmak, yaptırılmak bunlara herhangi bir bağ ile tutturulmak veya asılmak suretiyle kullanılır.



Hizmetlerin özelliğine ve tüketiciye sunulmuş biçimine göre, tarife ve fiyat listelerine ilişkin belge levha, pano ve benzeri, hizmetin sunulduğu işyerinde tüketiciler tarafından görülebilecek kolaylıkta, okunabilecek şekilde takılır veya konulur.

Lokanta ve bunun gibi yerlerde tarife ve fiyat listelerinin işyerinin dışında da gösterilmesi, fiyatların üzerine servis ücreti veya başka bir ücret konulacaksa, tarife ve fiyat listesinde gösterilmesi zorunludur.

Şekil 1.4.lokanta tarife ve fiyat etiketi



Etiketlerin ve listelerin kare, dikdörtgen, daire ve benzeri geometrik bir şekilde olması gerekir. Bunların kolayca görülebilir boyutta, üzerindeki rakam, kelime ve harflerin okunabilir, düzgün, eksiksiz, gerçeğe uygun, yeteri büyüklükte ve başka rakam, kelime ve işaretlerle karışıklığa sebep vermeyecek görünüşte olması, yanıltıcı ve aldatıcı bilgiler içermemesi zorunludur.

Etiketlerin tüketiciler tarafından kolaylıkla görülebilecek ve hangi mala ait olduğu açıkça belli olacak şekilde konulması gerekir.

Etiket ve listelere satış fiyatlarının “Türk Lirası”,”YTL” şeklinde yazılması zorunludur.

UYGULAMA FALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Fiyatı tanımlayınız ve çeşitlerini karşılaştırınız.	➤ Fiyatı ve çeşitlerini inceleyiniz. Bunu bir rapor halinde düzenleyerek ifade ediniz.
➤ Liste fiyatı önemini açıklayınız.	➤ Liste fiyatı altında yer alan konuyu inceleyerek yararlanınız ve arkadaşlarınızla paylaşınız.
➤ Liste fiyatı ve satış şartlarını içeren bir mektup örneği yazınız.	➤ Liste fiyatını içeren modül bilgilerinden veya ➤ Liste fiyatını içeren modül bilgilerinden veya çevrenizde ki işletmelerden yararlanınız. Bu örneği öğretmeninize sunduktan sonra onun görüşlerini alınız.
➤ Fiyat düşürme politikalarının nedenlerini sıralayınız.	➤ Fiyat düşürme konusunu dikkatlice okuyunuz. Nedenlerini oluşturduğunuz çalışma grubunuza iletiniz.
➤ Akıllı bir fiyat artırımının firmaya sağlayacağı kar marjını açıklayınız	➤ Fiyat artırımını örnekleriyle beraber inceleyiniz. Önemli noktaları saptayınız.
➤ Fiyat farklılaştırma şekillerini örneklerle tanımlayınız	➤ Fiyat farklılaştırılmasını inceledikten sonra şekilleri ile ilgili maddeleri bularak arkadaşlarınızla paylaşınız
➤ Satış fiyatını etkileyen faktörleri sıralayınız	➤ Bu konuyu nedenleriyle araştırınız.İlgili yerlerle konuşunuz.
➤ Tarife ve fiyat listelerinin zorunlu hususlarını sayınız.	➤ Tarife ve fiyat listelerine ait konu başlığını ve etiket zorunluluğu olan-olmayan konuları inceleyiniz.
➤ Fiyat etiketleri şekilleri nereye nasıl konulmalı, araştırınız	➤ Etiketlin konuluş biçimi yeri, şeklini okuyarak piyasada nasıl uygulandığını gözlemleyiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A. OBJEKTİF TEST

Aşağıdaki sorulara doğru (D) , yanlış (Y) olarak cevap veriniz:	Doğru	Yanlış
1.Tüm kuruluşlar ürün ve hizmete fiyat koymak zorundadır.		
2.Ürün ve hizmetin olması gereken fiyatın üstündeki fiyat sübvansiyon fiyattır.		
3.Daralı fiyat ürünün kap ve ambalajı ile birlikte olan fiyatıdır.		
4.Fiyatlar liste fiyatından türetilir.		
5.Alicı ödeme koşullarını değiştirirse ödeme planı değişmez.		
6.Bir malın etiket fiyatını piyasa değerine indirgemek yeniden fiyatlandırmaktır.		
7.Fiyat artışları müşteri, alıcı, imalatçılarca hoş karşılanır.		
8.Zamların nedenleri kamuoyuna açıkça anlatılmalıdır.		
9.Fiyatlar mevsimine göre zaman fiyatlandırmasına gidilebilir.		
10.İthal mallarda üretildiği ülke ismi yazılmaz.		
11.Kutu,şişe,kavanoz ambalajlarda net ağırlık yazılamaz.		
12.Kıymetli taş ve madenlerde fiyat etiketi koyma zorunluluğu bulunmaz.		
13.Fiyat etiketlerinde YTL yazma zorunluluğu yoktur.		
14.Fiyat etiketleri kare, dikdörtgen, daire geometrik şekilde olması gerekir.		
15.Lokantada fiyat listeleri işyerinin dışına konulması zorunludur.		

Cevaplarınızı modülün sonundaki cevap anahtarı ile karşılaştırınız.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı modülün sonundaki cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrar inceleyiniz.

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz diğer faaliyete geçiniz.

B- UYGULAMALI TEST

Bu faaliyet ile kazandığınız yeterliği aşağıdaki ölçütlere göre değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
Fiyat ve tarife yönetmeliğini uygulayabilmek		
1.Fiyat çeşitlerini karşıladınız mı?		
2.Fiyat listesinin özelliklerini belirlediniz mi?		
3.Liste fiyatı içeren mektup yazabildiniz mi?		
4. Fiyat indirim politikalarının nedenlerini sıralayabildiniz mi?		
5. İndirim türlerini dizdiniz mi?		
6.Fiyat artırımını nedenlerini söylediniz mi?		
7. Fiyat farklılaştırılması şekillerini saptadınız mı?		
8.Satış fiyatını etkileyen faktörleri tanımladınız mı?		
9.İthal ve yerli mallar nasıl ayrılır, araştırdınız mı?		
10.Fiyat etiketi zorunluluğu olmayan malları kavradınız mı?		
11. Fiyat etiketleri nasıl ve nerelere konulur, incelediniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz diğer faaliyete geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Sanayi mallarının satış sonrası hizmetlerini planlayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Sevgili öğrenci, bu faaliyet öncesinde yapmanız gereken öncelikli araştırmalar şunlar olmalıdır:

- Satış öncesinde, sırasında, sonrasında sunulan hizmetleri araştırarak yazılı olarak sınıfa getiriniz.
- Yetkili servisler olmasa olumsuz sonuçlarını sınıfta tartışarak sonuca varmaya çalışın.
- Servislerde karşılaşılan sorunları araştırarak, tartışınız.
- Yedek parça teminini servislere giderek bilgi toplayınız.
- Tanıma işlemleri için internet ortamı, esnaf ve mağaza çalışanlarını gezmeniz gerekmektedir. Kazanmış olduğunuz bilgi ve deneyimleri arkadaş gurubunuz ile paylaşınız.

2. SATIŞ SONRASI MÜŞTERİ HİZMETİ



- Kasada sadece müşterinin işlemleri ile hiç beklemeden uğraşmak gerekir.
- Kasadaki yüz ifadesi, satışta olduğundan daha da önemlidir. Bu nedenle beden dili ile yüzdeki gülümsemeye dikkat edilmelidir.
-

Resim2.1.kasada yüz ifadesi çok önemlidir.

Müşteri şikâyetlerinin nedenleri ya da şikâyet konuları şu faktörlerle ilgilidir:

- Mallar: müşterilerin mallarla ilgili şikâyetleri kalitesiz mal (kalitesiz malzeme, işçilik, renk solması, aşırı çekme, çabuk paslanma, standart olmaması, yanlış etiket, malın kendinden beklenen fayda)
- Mağaza servisleri:

Satış noktasındaki temaslar

- Satış elemanlarının müşteriye karşı tutum ve davranışları
- Kaba kötü muamele
- Yetersiz, yanlış bilgi
- Yerine getirilmeyen söz verme
- Stokta olmayan malın siparişini kabul etmek
- Sipariş alırken hata yapmak

İşleme –hazırlama odalarında yapılan hatalar

- Kötü komandatura servisi
- Gecikmeler
- Yanlış faturalama



Resim 2.2.komandatura servisi

Ambalajlama ve paketleme

- Kötü ambalaj
- Yetersiz ambalajlama nedeniyle malda hasar,kayıp

Teslim

- Taşıma sırasında malın kaybolması
- Hasar görmesi
- Teslimde gecikmeler
- Yanlış mal getirme

Mağaza kayıtlarındaki hatalar

- Faturalama
- Hesaba kayıta hatalar
- Hesap ödendikten sonra, ödeme mektubu gönderilmesi

İade ve değişiklik taleplerinde sorun çözücü olmak, amaç müşteriyle tartışmak değil o anda var olan sorunu gidermek olmalıdır. Bunu yaparken firmanın imkânları dâhilinde ve doğru iletişim tekniklerini kullanarak yapmak gerekir.

İade ve değişikliklerde ne kadar müşteriden yana olunursa, satışlarda o oranda paralel artış görülecektir.



Resim 2.2.iade ve değişim

İade ve değişimlerde uyulması gerekenler;

- İade ve değişiklikler konusunda açık ve net politika güdülmelidir.
- Müşterilere güvenmek gerekir.
- Müşteriyi yalancı durumuna düşürmemek gerekir.
- Tutarlı olunmalı
- Deęişmeye Öncelik Verin
- Müşteriyi rahatlatmak gerekir.

2.1. Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri

2.1.1. Servisler

Perakendeci mağazaların müşterilerine sundukları servislerin amacı doğrudan veya dolaylı olarak malların satışını arttırmak, geliştirmektir.

Servisler doğrudan doğruya satılan veya satılan mallara ek olarak sunulan faaliyetler yararlıdır.

Müşteri hizmetleri (servisler) pazarlamada talep yaratma (elde etme) fonksiyonunun bir ögesi olan ürün stratejisinin öğelerinden biridir."Servis" aynı zamanda fiziksel dağıtım faaliyetlerinin çıktısıdır. Servisler 2 ana grupta toplanır:



- **Bir işlemin asıl amacı olan servisler:** Örneğin oto kiralamak istiyoruz. Servis firmasının, kira servisini karşılayabilecek ürüne (otomobile) ihtiyaç vardır. Müşteri (tüketici) otomobilin kendini değil, kiralık kullanımını satın alır.

- Otopark
- Müşteri için otobüs servisleri
- Emanet dolapları
- Çocuk yuvası, oyun odaları
- Posta hizmetleri
- Sinema, tiyatro, seyahat biletleri satışı
- Özel telefonlar
- Kişisel çekleri bozma
- W.C.
- Müzik
- Ekspres kasalar
- Elektrik, su, doğalgaz faturalarını ödeme noktaları
- İlan tahtaları
- Eğitim kursları

- Kafeterya
 - Hediyeler için özel ambalaj
 - Mağaza danışma
 - Kayıp eşya masası
 - Özel kulüp veya derneklere yer verme
 - Mal kullanımı ile ilgili özel danışmanlık
 - Moda
- **Tamamlayıcı (destekleyici) servisler:** Maddi bir ürün veya başka bir servisin satışını destekleyen, kolaylaştıran servislerdir. Örneğin tüketici bir bilgisayar alırken, satış elemanların teknik bilgi servisi ve kredi kartı servisinden de yararlanmak ister.
- Kredi açma
 - Ambalaj
- **Mal teslimi**
- Hataların düzeltilmesi(müşteri şikayetleri,onarım...)
 - Satış iadeleri
 - Komandatura
 - Uzun mağaza çalışma saatleri

Servisler, müşterilere istek ve tatmin sağlamak üzere tasarlanmış faaliyetlerdir.

- Kuruluşlar dört değişik şekilde hizmette bulunurlar:
- **Somut ürün:** Hiç servis yoktur. Örneğin diş fırçası, macunu, sabun...
 - **Maddi bir ürün ve servisi:** Örneğin oto imalatçısı birlikte garanti, servis, bakım rehberi verir.
 - **Asıl servis ve küçük ürünler:** Örneğin ulaştırma hizmeti-otobüs yolculuğu satın alımında, yiyecek, içecek, hostes hizmeti, müzik, sinema... ürünler sunumu
 - **Tam servis:** Örneğin avukatlık, doktorluk hizmeti gibi

2.2.Müşteri Hizmetleri

Müşteri servisleri yeni müşteriler elde etmeye yardımcı olur. Önemli bir rekabet ve farklılaştırma sağlar.



- Müşteri hizmetlerine ilişkin kararlar şu sorulara cevap arar.
- Servis karışımına hangi hizmetler dâhil olacak?
 - Servis düzeyi ne olacak?
 - Servisler hangi şekilde sunulacak?

Bu faktörler araştırmalarla saptanır.

Resim 2.4.müşteri hizmetleri

Servis karışımları üç temel gruba ayrılır.

- Satış öncesi servisler
- Satış anındaki servisler
- Satış sonrası servisler
- **Satış öncesi servis** düzeyi yeterli miktar ve kalitede olmalıdır. Bunun için rakipler incelenmeli, müşteri anketleri yapılmalı, dilek kutuları, şikâyet dinleme servisleri oluşturulmalıdır.
- **Satış anındaki müşteri servisleri**, sipariş verilen mal yerine aynı işi görecek başka bir mal veya aynı maldan farklı boyutta, renkte verilmesi demek olan ürün ikamesidir. Alıcı bu uygulamayı kabul ederse, imalatçı veya satıcı servis düzeyini arttırmış olur. Servis departmanları şikâyetleri alır, giderir, kredi işleriyle uğraşır, bakım-onarım ve teknik hizmet yapar, danışma sağlar.
- **Satış sonrası servis**, modern işletmelerde önemlidir. Perakendeci işletmelerde servis daha da önemlidir. Büyük ölçekli mağazalarda yüzlerce çeşit servis sağlanmaktadır. Örneğin müzik, WC, kuaför, banka, bilet satışı, çocuk bakım merkezi, PTT, kafeteryalar, danışma, kayıp eşya, kredi servisleri, garantiler, iadeler gibi...



Şekil 2.1. satışlarda müşteri servisleri

➤ Satış Sonrası Servis Kuruluşları

Yetkili Servisler



Yetkili servis, üretici servislerini, üretici firma adına saptanan koşullara göre, garanti süresi içinde ücretsiz, bu süre ve koşullar dışında ise, belirlenmiş esaslara göre bakım ve onarım yapan, üretici firma servis örgütünün denetim, gözetim ve kontrolünde olan servis işlemlerini, üretici firma ile imzalamış oldukları sözleşme koşullarına göre, tahsisli oldukları yörelerde yerine getiren, bağımsız firmalardır.

Şekil 2.2.yetkili servis

Servis istasyonları, doğrudan imalatçı ve ithalatçılar tarafından ya da yazılı bir sözleşme ile bu hizmetleri yürütmek üzere yetki verdikleri gerçek ve tüzel kişiler tarafından kurulabilir.

Özellikle dayanıklı üretim mallarında satış sonrası hizmetlerini (onarım, bakım, iade kabulü vb.) ana şirketle belli sözleşme dâhilinde belli kurallar karşılığında yerine getiren servis destek ağının üyesidir. Yetkili servisler bölge ve şehirlere dağılmışlardır.

- Müşteri tam memnuniyeti
- Marka imajının korunması
- Ekip çalışması
- Etkin güvenilir, süratli hizmet
- Doğal çevrenin korunması gibi ilkelere uyan servisler başarılı servislerdir.

Yetkili servis verilirken aranılan özellikler şöyledir:



- Yerli teknik bilgi ve donanım
- İnsan ilişkilerinin iyi olması
- İşyerinin konumu, düzeni, büyüklüğü
- Servis aracının olması veya alabilecek olması
- Çağdaş büro hizmeti verebilecek donanıma sahip olmak

Şekil 2.3.yetkili servis belgesi

TSE Hizmette Yeterlik Belgesi

TSE hizmette yeterlik belgelendirme talimatı ile TS 10956 Tamir Bakım Elektronik ve Elektromekanik makineler için sınıflandırma ve özellikleri başvuru belgesi hazırlanmıştır.

Servis ücretleri

Mağazalar tarafından müşterilere sağlanan servisler ücretsiz değildir. Bazen de işletme uzun vadeli düşünerek sağladığı servislerin karşılığını tüketiciye yüklemeyip karından fedakârlık edebilir. Servislerin ücretlendirilmesi şu faktörlere bağlıdır:

- Servisin tahmini maliyeti
- Rekabet
- Servisin satışlara etkisi
- İşletmenin genel maliyet yapısı

2.2.1.Servislerin Çeşitleri

Servisler bir sınıflamaya göre 2 ana gruba ayrılabilir.

- Ekipmana dayalı
- İnsana dayalı
- Ekipman Bazlı Servisler:Otomatikleştirilmiş personelsiz, insansız banka elektronik bankacılığın zirvesine adım atmıştır. Bu banka birçok işi aynı anda bir arada yapmaktadır; tuşlarla otomatik vezne, saklama kasaları, borsa işlemleri, piyango bileti satışı, kambiyo işlemleri...
- İnsan Bazlı Servisler
- Kalifiye olmayan iş gücü çim kesme, bekçilik, müstahdem , kapıcılık, telefon, su, elektrik faturalarını ödeyen şirketler
- Kalifiye işçilik alet onarım, yönetici bulma, yiyecek-içecek ile ilgili servisler... (bilgisayar hastanesi)
- Profesyoneller avukatlar, yönetim, danışmanlar, muhasebeciler,
- Ticari servisler, endüstri kollarına göre de gruplandırılabilir.
 - Tıbbi-bakım (tüm tıbbi hizmetler, dişçilik, hemşirelik, hastaneye kaldırma-yatırma)
 - Özel eğitim (ev, daire, apartman, otel kiralınması ...)
 - Rekreasyon ve eğlence (lunapark, plaj, aerobik, tatilya gibi...)
 - Kişisel bakım (temizlik, çamaşır, güzellik bakımı, kuaför...)
 - Ev ile ilgili (elektrik, su, doğal gaz, bahçe düzenlemesi, ev temizliği...)
 - Ticari ve profesyonel hizmetler (hukuki, yönetsel, mali müşavir...)
 - Sigortacılık, bankacılık, finansal işlemler
 - Kredi, yatırım danışmanlığı, vergi hizmetleri
 - Ulaştırma hizmetleri
 - İletişim

2.3.Servis Konusunda Karşılaşılan Sorunlar

- Müşteriden şirketin saptadığı ücretten farklı ücret istenmesi
- Şirketin sağladığı yedek parçaların dışında parça kullanılması
- Ehliyetsiz kişilerin çalıştırılması
- Müşteri memnuniyeti ilkelerinin dışında davranılması
- Garanti kapsamında müşterilerden ücret talep edilmesi
- Servis sonunda fiş, fatura düzenlenmemesi

Satış Sonrası Hizmetleri İle İlgili Yönetmelikte Geçen Terimler

- Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı
- Genel müdürlük: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması genel Müdürlüğü
- TSE: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı
- Kanun:4077 sayılı Tüketicinin Korunması hakkında Kanun
- **Mal:** Alış-verişe konu olan taşınır eşyalardan, Bakanlıkça tespit ve ilan edilen, satış sonrası hizmet istenecek ürünler listesinde yer alan malı
- **Kullanım Ömrü:** malın, tüketiciye teslimi tarihinden başlayan ve bu Yönetmeliğe ekli listede her mal grubu için tespit edilen süreleri,
- **Servis İstasyonu:** imalatçı-üretici ve ithalatçıların, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için, kullanım ömürleri süresince satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini yürütmek üzere, kendileri tarafından ve aralarındaki sözleşme uyarınca, bu amaçla yetki verilen gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan ya da kurulmuş bulunan tesisleri,
- **İmalatçı-üretici:** kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, bu yönetmeliğe ekli listedeki mallardan, tüketiciye sunulmuş olanları üretenler ile mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticari markasını veya unvanını koyarak satışa sunanları,
- **İthalatçı:** Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan malları yurt dışından getirerek satışa sunan gerçek ve tüzel kişiyi,
- **Satıcı:** kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek ve tüzel kişileri,
- **Satış sonrası hizmetleri yeterlilik belgesi:** yurt içinde üretilen veya ithal edilen mallar ile ilgili olarak, Bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince imalatçı-üretici ve ithalatçılar tarafından verilmesi zorunlu montaj, bakım, onarım hizmetleri için, yeterli teknik kadro, takım, teçhizat ile bakanlıkça belirlenen miktarlarda yedek parça bulunduğunu gösteren ve firmanın unvanı ile merkez adresine göre düzenlenen belgeyi, ifade eder.

2.4.Servis İstasyonlarının Özellikleri ve Sayısı

Servis istasyonlarının hizmet konularına göre bakanlık veya görevlendireceği kuruluş veya TSE tarafından tespit edilen teknik düzenleme veya standartlarda belirtilen özellikleri taşıması gerekir.



İmal ve ithal edilen malın, özelliği, kullanım amacı ve yeri ve satış miktarı dikkate alınarak ekli listede tespit ve ilan edilen servis istasyonlarının sayıları ve bunlarda aranılacak özellikler, gerektiğinde ilgili kurum ve kuruluşların görüşü alınarak, Bakanlıkça belirlenir ve değiştirilir.

Resim 2.5. servis istasyonu

2.4.1. Servis İstasyonlarının Sorumlulukları

Tüketicinin bulunduğu yerde servis istasyonunun olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketiciye en yakın yerdeki servis istasyonu sorumludur.

Tüketiciye en yakın yerdeki servis istasyonunda satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda, malın firma merkezine ya da diğer servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ile ilgili olarak nakliye, posta, kargo... gibi ulaşım gideri talep edilemez.

Servis istasyonları servis fişini düzenlemek ve bir nüshasını tüketiciye vermek zorundadır.

Kullanım ömrü süresince, malın bakım veya onarım süresi, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın servis istasyonuna bildirim, garanti süresi dışında ise malın teslim tarihinden itibaren **30 iş gününü** geçemez.

Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması durumunda, **değişen parça için altı aydan** aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.

2.4.1.1.Servis Fişi

Servis istasyonları arızalı mallar ile ilgili olarak aşağıda belirtilen hususları içeren servis fişini tüketicilere vermek zorundadır.

- Yetkili servisin unvanı, adres, telefon, fax, erişim bilgileri
- Malın servis istasyonuna teslim veya mala ilişkin arızanın bildirim tarihi
- Malın tüketiciye teslim tarihi
- Malın arızası ve yapılan işlemler
- Varsa ücreti
- Servis yetkilisinin imzası
- Servis istasyonlarının sorumluluklarını gösterir hususlar.

2.5.Yedek Parça Stoku

Tek servis ile hizmet verebilecek mallara ait yedek parça stoku, imalatçı-üretici ve ithalatçının merkezinde veya servis istasyonunda tam olarak bulundurulmak zorundadır.



Birden fazla yetkili servis istasyonu ile hizmet verilmesi zorunlu olan ürünleri imal ve ithal eden imalatçı-üretici ve ithalatçılar, söz konusu ürünlere ait yedek parçanın tamamını firma merkezlerinde veya belirleyecekleri bir serviste, diğer servis istasyonlarında belirlenen miktarda yedek parça stoku bulundurmak zorundadırlar.

Resim 2.5. Oto yedek parçası

Yedek parça stok miktarı Bakanlık tarafından belirlenmemiş olan ürünlere ait yedek parçaların tamamı, tüm servis istasyonlarında bulunmak zorundadır.

Servis istasyonlar “Yedek parça fiyat listesi” ni, tüketicilerin görebileceği bir yere asmak ve katalog halinde veya bilgi işlem ortamında ise tüketiciye göstermek zorundadır.

Servis istasyonu görevlileri, bakım ve onarımı yaptıkları mallar ait değiştirilen yedek parçaları; garanti süresi içerisinde tüketiciye göstermek, garanti süresi dışında ise iade etmek zorundadır.

İthal bir mal satın alındığında ve ithalatçı herhangi bir sebeple ticari faaliyetine son vermiş ise malın kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerinden o malın yeni ithalatçısı sorumlu olur.



Resim 2.6. yedek parçalar

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Müşteri hizmetleri (servisler) hangi çeşitlerde hizmette bulunurlar	➤ Öğrenme faaliyetinde yer alan satış sonrası müşteri hizmetleri konusunu inceleyiniz. Bunun neden önemli olduğunu araştırınız
➤ Satış öncesi müşteri hizmetleri özelliklerini sayınız.	➤ Müşteri hizmetleri başlığının altında yer alan konuyu inceleyerek yararlanınız ve arkadaşlarınızla paylaşınız.
➤ Satış anında müşteri hizmetleri özelliklerini sayınız.	➤ Müşteri hizmetleri başlığının altında yer alan konuyu inceleyerek yararlanınız ve arkadaşlarınızla paylaşınız.
➤ Satış sonrası müşteri hizmetleri özelliklerini sayınız.	➤ Müşteri hizmetleri başlığının altında yer alan konuyu inceleyerek yararlanınız ve arkadaşlarınızla paylaşınız.
➤ Servislerde karşılaşılan sorunları söyleyiniz.	➤ Servis konusunda karşılaşılan sorunları içeren modül bilgilerinden veya çevrenizde ki işletmelerden yararlanınız. Bu programı öğretmeninize sunduktan sonra onun görüşlerini alınız.
➤ Satış sonrası hizmetlerle ilgili terimlerin ne anlama geldiğini açıklayınız.	➤ Satış sonrası hizmetler ile ilgili terimler konusunu dikkatlice okuyunuz. Edindiğiniz bilgileri çalışma grubunuza iletiniz.
➤ Yedek parça stoku nasıl karşılanır sıralayınız.	➤ Servis istasyonlarının sorumlulukları öğretmeninizle ve sınıfla paylaşınız.
➤ Servis fişinde neler bulunmalıdır, örneklerle belirtiniz.	➤ Servis fişini örnekleriyle beraber inceleyiniz. Üzerinde neler bulunduğunu saptayınız.
➤ Servis istasyonlarının sorumluluklarını okuyunuz ve sıralayınız.	➤ Yedek parça stoku konusunu inceledikten sonra kanunda bu bölüm ile ilgili maddeleri bularak arkadaşlarınızla paylaşınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A.OBJEKTİF TEST

Aşağıdaki cümlelerin noktalı yerlerine uygun kelimeleri yerleştiriniz.

1. Kasada sadeceişlemleri ile ilgilenmek gerekir.
2. onusunda açık ve net politika güdülmelidir.
3. ...müşterilere istek ve tatmin sağlamak üzere tasarımılanmış faaliyetlerdir.
4. Satış sonrası servis işletmelerde önemlidir.
5. 5.Tam servise örnek :.....,
6. 6.Bakanlık:.....
 - Genel müdürlük
 - Kanun
 - TSE
7. Servis istasyonlarının sayıları ve özellikleritarafından belirlenir ve değiştirilir.
8. Servis istasyonu yoksayerdeki servis istasyonu sorumludur.
9. Servis istasyonu üzenlemek ve nüshasını tüketiciye vermek zorundadır.
10. Değişen parça için.....aydan aşağı olmamak üzere garanti süresi verilir.
11. Bakım onarımı yapılan bir malın değiştirilen yedek parçası,garanti süresi içinde ise....., garanti süresi dışında ise etmek zorundadır.
12. İthal mallarda bakım ve onarım hizmetlerindenSorumludur.
Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı modülün sonundaki cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrar inceleyiniz

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz diğer faaliyete geçiniz.

B- UYGULAMALI TEST

Bu faaliyet ile kazandığınız yeterliği aşağıdaki ölçütlere göre değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
Sanayi mallarının satış sonrası hizmetlerini planlamak.		
1.Servislerin kaç grupta toplandığını karşılaştırdınız mı?		
2.Kuruluşların hizmet türlerinin özelliklerini belirlediniz mi?		
3.Müşteri hizmetlerinin amacını yazabildiniz mi?		
4.Servis karışımının nedenlerini sıralayabildiniz mi?		
5.Servislerde aranan özellikleri dizdiniz mi?		
6.Servis çeşitlerinin nedenlerini söylediniz mi?		
7. Servislerde karşılaşılan sorunları saptadınız mı?		
8.Servislerin sorumluluklarını tanımladınız mı?		
9.Servis fişinin önemini araştırdınız mı?		
10.Yedek parça sokunu kavradınız mı?		
11. İthal malların bakım-onarım hizmetlerini incelediniz mi?		
12.Kasadaki hizmetleri ve dikkat edilmesi gerekenleri sıraladınız mı?		
13.İade ve değişimlerdeki uyulması gerekenleri kavradınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz diğer faaliyete geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

AMAÇ

Hukuk kuralları çerçevesinde garanti belgesi yönetmeliğini uygulayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Sevgili öğrenci, bu faaliyet öncesinde yapmanız gereken öncelikli araştırmalar şunlar olmalıdır;

1. Garanti Belgesinin neden gerektiğini araştırınız.
2. Sanayi ve Ticaret Bakanlığını ve Tüketici ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğünü araştırınız, bulduklarınızı arkadaşlarınızla paylaşınız.
3. Giysi, gıda, mobilya, elektronik ve elektrikli aletlerde nasıl bir garanti söz konusu, bilgi toplayınız, sınıfa sununuz.
4. TSE,ISO9000,CE, standardizasyon, kalite kavramlarının ne anlama geldiklerini araştırınız.
5. Garanti belgesi örneği bularak inceleyiniz.

Bu konuları içeren işyerlerini, gezerek burada ki uygulamaları ediniz. Çevrenizde ki garanti belgesi ile satılan malları inceleyiniz. Yukarıdaki kavramlar hakkında ,bu kuruluşlara üye kişilerin yardımıyla bilgi sahibi olabilirsiniz. Topladığınız verileri not ediniz. Kazanmış olduğunuz bilgi ve deneyimleri arkadaş grubunuz ile paylaşınız.

3.GARANTİ BELGESİ



Ürün garantisi servisle birlikte düşünülür. Garantiler çoğu kez servis aracılığıyla yürütülür. Garanti ve servis, alıcıların satın aldıkları ürün ve hizmetten iyi performans elde edecekleri konusunda emin olmalarını sağlar. Yalnız gıda dışı maddeler için değil her türlü ürünün garantisi söz konusudur. Garanti satıcı tarafından üstlenilen sorumluluk ve taahhüttür. Alıcıya verilen güvencedir. Alıcıyı olduğu kadar satıcıyı da korur.

Şekil 3.1. Garanti amblemi

Garantiler iki çeşittir:

Açık garanti; amacına uygun tam garantidir. Yazılı ve sözlü, ürünün görünümü tanımı ile de olabilir. Satıcının sorumluluğunu sınırlar.

Zimni garanti; satıcı tarafından doğrudan ve açıkça verilen garanti değildir. Satıcı alıcıya onun isteğine uygun mal ve hizmet vermek durumundadır. Bu garanti alıcının normal muayenesi ile ortaya çıkaramayacağı ayıp ve kusurlar için vardır. Örnek ile yapılan satışlarda görülür.

Rekabet sonucu garanti süreleri de sektörde uzamıştır. Örneğin: beyaz eşyada 2 yıl, TV' lerde 3 yıl, bot ya da ayakkabıda, dolmakalemde, kasette ömür boyu garanti verilmektedir.

3.1.Garanti Verilmesinin Nedenleri

Garanti verilmesinin başlıca nedenleri şunlardır.



- Alıcılar alımdan önce emin olmak isterler
 - %100 kalite kontrolünün olanaksızlığı
 - Eksik standardizasyon
 - Alıcı kusurların hepsini görmeyeceğinden, satıcının beyanına güvenme gereği
 - Bazı ürünlerin bekleme nedeniyle bozulması
 - Hatalı montaj
- Aldığı ürünün onarımı

Resim 3.1.garanti belgesi

3.1.1.Garantilerin İçeriği

Daha çok şu konularda garanti söz konusudur:

- Kesin garanti: gıda, ilaç, dayanıklı tüketim malları için para iadesi, malı geri alıp, yerine yenisinin verilmesi, kredi açma gibi...
- Uyulması zorunlu standartlar: hükümetlerin, resmi kuruluşların satın alam bölümlerinin özellikleri, kredi açma koşulu olarak standart ürünler,(örn: TOKİ'lerde TSE markalı malzemeler kullanılması...)
- Bazı kuruluşların onayı: meslek odalarının, Türk Ecz. Birliğinin, uluslar arası kuruluşların, ISO 9000 gibi...
- Performans garantileri: belli bir dönem, kullanım süresi, kullanma kapasitesine göre verilir. Örn: oto km 'ye göre
- Mekanik mükemmeliyet garantileri: normal şartlarda ürünlerin malzeme ve işçilik bakımından kusursuz olduğu garantisidir.

3.1.2.Garanti Tipleri



Açık garantiler genellikle koruyucu ve tutundurma amaçlı olmaktadır. Daha çok yeni ürün dönemlerinde ve rekabetin yoğun olduğu dönemlerde para iadesi veya değiştirme şeklinde sınırsız ve tam garanti uygulanmaktadır. Amaç alıcının tüm riskini üstlenerek malı aldırmasıdır. Maliyeti yüksek olmakla birlikte geri dönüşü fazladır.

Resim 3.2.garanti güven sağlar

Sınırlı garantiler alıcıya yalnız kusurlu parçaların değiştirme olanağı sağlar.Amaç satıcıyı veya satıcı ile alıcıya karşı imalatçıyı korumaktır.Koruyucu garanti , imalatçının saptadığı en az limittir.

3.2.Garanti Süreleri ve Koşulları

Garantilerin zaman ve kullanıma bağlı olarak yürürlükte kalacakları süre ve koşulların belirlenmesinde dikkate alınacak başlıca faktörler şunlardır:

- Garantinin amacı (tutundurma amaçlı daha uzun, koruyucular kısa)
- Ürünün niteliği ve nerelerde kullanılacağı (mekanik üründe var, bozulabilir de yok)
- Ürün geliştirme (ürünün ömrünü, kullanılışlılığını arttıracak gelişmeler)
- Firmanın pozisyonu (piyasaya yeni girenler ve zayıf olanlar daha çok garanti verir)
- Ürün sınıflarına göre standartlaşmış süreler

Garantinin yürürlüğe girmesi için belgenin satıcıya onaylatılıp imalatçıya gönderilmesidir. Ancak tüketiciler bu işlemi unuttuklarından zaman zaman sorun yaşamaktadır. Büyük firmalar iyi niyete dayanarak fatura ile yetinmektedirler.

İşletmelerin sorumlulukları tüketim bitinceye kadar bitmez. Merkezde ve satış bölgelerinde garanti ile ilgili örgütler kurulur. Garantilerin çoğu servis kanalı ile yerine getirilir.

Garanti belgelerinde bulunması gereken özellikler, Sanayi ve Ticaret Bakanlığının “garanti belgesi istenecek ürünler listesi” ve “ garanti belgesi ile tanıtmaya ve kullanma kılavuzunun uygulama esaslarına dair tebliğ” konu başlığıyla Resmi Gazetede yayımlanmıştır.

Buna göre garanti belgelerinde şu bilgi ve açıklamalar yer alır:

- İmalatçı ve ithalatçı firmanın unvanı, adresi, yetkilisinin imzası kaşesi
- Satıcının unvanı, adresi ile yetkilisinin imzası ve kaşesi
- Fatura tarih ve sayısı
- Malın cinsi markası modeli ile bandrol seri numarası
- Malın tüketiciye teslim tarihi ve yeri
- Garanti süresi
- Tamir süresi
- Malın tüm parçaları dâhil olmak üzere tamamının garanti kapsamında olduğu
- Malın ücretsiz tamir ve değiştirme yükümlülüklerine ilişkin düzenleme şartları
- Kullanım hataları
- Tüketici lehine kullanılacak haklar
- Bakanlık izin ve vize tarihi ile sayıları.

Garanti belgeleri için izin alınmasında ve bu tebliğin uygulamasında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ile bakanlığa bağlı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü yetkili kılınmıştır. Tebliğ, bunun dışında tüm imalatçı ve ithalatçılar için garanti belgesi düzenleme zorunluluğu, garanti ve tamir sürelerini, vize, ücretsiz tamir, değiştirme hizmet yükümlülüklerini, kullanım hatası, tanıtma ve kullanma kılavuzu, cezalar... gibi düzenlemiştir.



Garantiler, aldığımız mal ya da hizmetle bir sorun çıktığında, ekonomik çıkarları korumaya yönelik ek haklar sağlar. Alışverişlerde garanti belgesi olan mallar tercih edilmelidir.

Garantiler açık, anlaşılır olmalı ve satın almadan önce gösterilmelidir. Bazı sanayi mallarında satışta o mala ait faturanın tarih ve sayısını içeren garanti belgesinin verilmesi zorunludur. Satıcı, bayi, acente garanti belgesini tasdik ederek ve tüketiciye vermekle yükümlüdür. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması hakkında Kanuna göre, imalatçı ve ithalatçılar ithal ettikleri ya da ürettikleri mallar için garanti belgesi düzenlemek zorundadırlar.



Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlar ve en az 2 yıldır, ürünün özelliğine göre bu süre artar. Ürünün özelliği nedeniyle belirlenen başka ölçü birimli garantiler de vardır.

Örneğin, fotokopi makinelerinde çekim sayısı Malın arızalanma durumunda, **tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.**

Resim 3.3. garanti en az 2 yıldır

Garanti kapsamındaki malların, garanti süresi içinde gerek malzeme ve işçilik gerekse montaj hataları nedenleri ile arızalanması halinde "işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da herhangi bir isim altında hiçbir ücret talep edilmeden" tamiri yapılır veya yaptırılır.(mad.13)

Satın alınan mal tamir edildiği halde, teslim edildiği tarihten itibaren (garanti süresi içinde kalmak kaydıyla),



- Bir yıl içerisinde aynı arızanın ikiden fazla tekrarlanması halinde,
- Farklı arızaların dört kereden fazla meydana gelmesi halinde,
- Garanti süresi içerisinde farklı arızaların altıdan fazla olması durumunda,
- Malın tamiri otuz iş gününü geçiyorsa,

Resim 3.4. teknolojik mallar

Aşağıdaki Seçim Haklarından Biri Kullanılabilir:

- Malın ücretsiz değiştirilmesi
- Bedelin iade edilmesi
- Ayıp oranında bedel indirilmesi hakkınız bulunmaktadır.

Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.

Firmanın servis istasyonunun ya da servis istasyonu yoksa satıcı, bayii, acente, temsilciliği, ithalatçısı, imalatçısı, üreticisinden birinin düzenleyeceği raporla arızanın tamirinin mümkün olmadığı belirtilmesi halinde de üç seçimlik haktan biri kullanılabilir.

Arızalarda, kullanım hatasının bulunup bulunmadığı servis istasyonları, servis istasyonunun mevcut olmadığı hallerde de malın satıcı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı tarafından düzenlenen bir raporla belirlenir. Böyle bir rapor başvuru tarihinden itibaren 7 gün içinde düzenlenmek zorundadır. Raporun belirtilen süre içinde düzenlenmemesi halinde ya da raporu tüketici kabul etmiyorsa Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurarak durumun tespit edilmesini isteyebilir.

Malın **arızasının 15 iş günü içinde giderilememesi halinde**, tüketiciye malın tamiri yapılmıyca kadar kullanması için benzer özelliklere sahip başka bir mal verilir.

Tüketicilere verilecek garanti belgesinde bulunması gereken zorunlu bilgiler:

- İmalatçı-üretici, ithalatçı, firmanın unvanı, merkez adresi telefon, faks gibi iletişim bilgileri, yetkilisinin imzası ve kaşesi
- Satıcının unvanı, adresi ile yetkilisinin imzası, kaşesi
- Fatura tarih ve sayısı
- Malın cinsi, markası, modeli ile varsa bandrol ve seri numarası
- Malın tüketiciye teslim tarihi ve yeri
- Garanti süresi
- Azami tamir süresi
- Malın bütün parçaları dâhil olmak üzere tamamının en az iki yıl ve bakanlıkça belirlenen ölçü birimi ile tespit edilen değere göre garanti kapsamında olduğu
- Malın ücretsiz tamir, değiştirme, bedel iadesi ve bedel indirimi yükümlülüklerine ilişkin bu yönetmelikte düzenlenen şartlar
- Kullanım hataları
- Tüketici lehine tanınabilecek haklarla ilgili diğer hususlar
- Bakanlık izin tarihi ve sayısı.

3.2.1 Garanti Belgesi İptali



Garanti Belgesi Yönetmeliğine aykırı uygulamaların tespiti ve bununla ilgili olarak Genel Müdürlüğün veya İl Müdürlüğünün yazılı uyarısına rağmen, verilen süre içerisinde durumun düzeltilmemesi halinde, firmanın garanti belgesi iptal edilir ve üyesi olduğu meslek odasına, ilgili kamu kuruluşlarına bildirilir.

Giysi, ayakkabı, elektrikli ve elektronik araçlar, mobilya gibi eşyaları satın alındığında kullanma talimatları okunmalı, etiketine bakılmalı, bakım ve temizliğinin nasıl yapılacağına dikkat edilmelidir.

Gıda maddelerinde paket, kutu ve benzeri ambalajına delik, hasarlı, çatlak, kırık olmamasına ve son kullanma tarihine dikkat etmek gerekir.



Mobilya hazır alınıyorsa, garanti belgesi mutlaka verilmeli, sipariş olarak yaptırılırsa önceden mutlaka sözleşme yapılması gerekir. Alınan mobilyanın eve veya büroya tesliminde masrafların fiyata dâhil olup olmadığı satın almadan öğrenmek gerekir.

Satın alınan elektrik /elektronik bir aracın eve kurulması ve montajı için ayrıca ücret alınıp alınmadığının öğrenilmesi gerekir. Bu tür araçların kurulması tüketici tarafından yapılırsa ve araç çalışmazsa, kullanma talimatına uygun kurulup kurulmadığı gözden geçirilmeli, emin olmazsa yetkili servise başvurulmalıdır.

GRANİT Dayanımlı Tüketim Malları
Üretim ve Pazarlama San.
Tic. Ltd.Şrt.

FABRİKA: Sanayi çarşısı N:7 İST-Türkiye
Tel: 90 254..... Fax: 90 254.....

GARANTİ BELGESİ

ÇAMAŞIR KURUTMALIK ASKISI

GRANİT çamaşır kurutmalık askısının, kullanma kılavuzunda gösterildiği şekilde kullanılması ve GRANİT'in yetkili kıldığı servis elemanları dışındaki şahıslar tarafından bakım, onarım ve ya başka bir nedenle müdahale edilmemiş olma şartıyla, bütün parçaları dahil olmak üzere tamamen malzeme, işçilik, üretim hatalarına karşı

2 (İKİ) YIL SÜRE İLE GARANTİ EDİLMİŞTİR.

Garanti kapsamı içinde yapılan işlemler için işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka bir ad altında ücret talep edilmeyecektir. Garanti süresi içinde yapılacak onarımlarda geçen süre, garanti süresine eklenir. Tamir süresi en fazla 30 iş günüdür. Arızanın giderilmesi ürünün bulunduğu yerde veya atölyelerimizin bulunduğu yerde yapılabilir.

MÜŞTERİNİN DİKKAT ETMESİ GEREKEN ÖZELLİKLER

Granit tarafından verilen bu garanti Çamaşır Kurutma Askısının normalin dışında kullanılmasından doğacak arızaları gidermediği gibi, aşağıdaki durumlarda garanti dışıdır.

- Kullanma hatalarından meydana gelen hasar ve arızalar,
- Ürünün müşteriye tesliminden sonra yükleme, boşaltma ve taşıma sırasında oluşan hasarlar,
- Yangın ve yıldırım düşmesi ile meydana gelecek arızalar ve hasarlar
- Ürünün kullanma kılavuzlarında yer alan hususlara aykırı kullanılmasından kaynaklanan arızalar.

Yukarıdaki arızaların giderilmesi ücret karşılığında yapılır.

GRANİT ÇAMAŞIR KURUTMA ASKISI KULLANAMA KILAVUZU

1. Çamaşır askılığını kullanacağınız zaman ayaklarının tam olarak açılmış olmasını sağlayınız.
2. Kanatların pozisyonunu asacağınız çamaşır boyuna göre ayarlayın
3. Her bir kanada maksimum 10 Kg. yük asılabilir
4. Yüklü haldeyken çekmeyiniz
5. Balkon, çatı gibi açık alanlarda tehlike arz edecek şekilde kullanmayınız
6. Periyodik bakım gerekmez
7. Özel bir bağlantı şeması yoktur.
- 8.

Bu garanti belgesinin kullanımına 4077 sayılı Kanun ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Tüketicinin rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü tarafından izin verilmiştir.

Seri no:
Tip:

teslim tarihi:
fatura tarihi, no:
Satıcı firma unvanı, adresi, tel:

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Garanti belgesi ve çeşitlerini tanımlayınız.	➤ Öğrenme faaliyetinde yer alan garanti belgesi ve çeşitleri konusunu inceleyiniz. Bunun neden önemli olduğunu araştırınız.
➤ Garanti belgesi verilmesinin nedenlerini araştırınız.	➤ Garanti belgesi verilme nedenleri başlığının altında yer alan konuyu inceleyerek içeriği arkadaşlarınızla paylaşınız.
➤ Garanti tipleri, garanti süreleri ve koşulları nasıl oluşur, söyleyiniz.	➤ Garanti tipleri, garanti süreleri ve koşullarını inceledikten sonra kanunun bu bölümüyle ilgili maddeleri bularak arkadaşlarınızla paylaşınız.
➤ Mal tamirden sonrada arızalanırsa hangi haklar doğar, sıralayınız.	➤ Garanti kapsamındaki malların tamir edildiği halde arızalanması hakkında bilgi toplayınız. Sınıfta hakkında tartışınız
➤ Garanti belgelerinde bulunması gereken zorunlu bilgileri sıralayınız.	➤ Tüketicilere verilecek garanti belgesindeki zorunlu bilgiler konusunu dikkatlice okuyunuz. Gerekçelerini araştırınız.
➤ Garanti belgesinin iptali şartları ve sonuçlarını söyleyiniz.	➤ Garanti belgesi iptali ile veya çevrenizde ki işletmelerden yararlanınız. Bu programı öğretmeninize sunduktan sonra onun görüşlerini alınız.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A.OBJEKTİF TEST

Aşağıda cevaplar yazılıdır, siz bu cevaplara ait doğru soruyu bulup cevabın karşısına numarasını yazınız.	Sorunun numarası
1.Alicıya yalnız kusurlu parçaları değiştirme olanağı sağlar.	
2.Satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.	
3.Sanayi ve Ticaret Bakanlığının “garanti istenen ürünler listesi”	
4.Açık garanti	
5.Örnek ile yapılan satışlarda görülür	
6.Malın ücretsiz değişimi, bedel iadesi, ayıp oranında bedel indirimi	
7.Tüketiciye benzer özelliklere sahip başka mal verilir	
8. İki çeşit açık ve zımni garanti	
9.Malın teslim tarihinden başlar, en az 2 yıldır, ürünün özelliğine göre değişir.	
10.Kesin garanti, standartlar, kuruluş onayı, performans garantisi, mekanik mükemmeliyet	
11. Belge satıcıya onaylatılıp, imalatçıya gönderilir.	
12.Tüketici Sorunları Hakem Heyeti	
13.Yedi gün içinde düzenlenmelidir.	
14.Servis istasyonu, satıcı, bayii, acente, ithalatçı	
15.Tamirde kaldığı süre garanti süresine eklenir.	
16.Rekabet nedeni ile	

Sorular:

1. Garanti kaç çeşittir?
2. Zımni garanti ne demektir?
3. Hangi konularda garanti söz konusudur?
4. Koruyucu ve tutundurma amaçlı garanti hangisidir?
5. Sınırlı garanti ne demektir?
6. Garantinin yürürlüğe girmesi için ne yapılır?
7. Garanti belgelerinde bulunması gereken özellikler nerede yazılıdır?
8. Garanti süresi ne zaman başlar, ne kadardır?

9. Arızalarda tüketicinin seçim hakları nelerdir?
10. Değiştirilen malın garanti süresi ne kadardır?
11. Malın arızası 15 günde giderilmezse ne yapılır?
12. Garanti süreleri neden uzamıştır?
13. Arızalanan malın garanti süresi nasıl hesaplanır?
14. Arızalarda kullanıcı hatası olup olmadığı raporu kim tarafından verilir?
15. Arıza raporu kaç günde verilir?
16. Tüketici verilen raporu beğenmezse nereye başvurması gerekir?

Cevaplarınızı modülün sonundaki cevap anahtarı ile karşılaştırınız

DEğERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Bu faaliyette gördüğünüz konular ile ilgili eksiklerinizi Öğrenme Faaliyeti-3'e tekrar dönüp işlem basamaklarını yeniden sorgulayıp uygulayarak, arkadaşlarınız veya öğretmeninizden yardım alarak tamamlayabilirsiniz.

B- UYGULAMALI TEST

Bu faaliyet ile kazandığımız yeterliği aşağıdaki kriterlere göre değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
Garanti belgesi yönetmeliğini uygulayabilmek		
1.Açık ve zımnı garantinin kapsamını araştırdınız mı?		
2.Garanti belgesi verilmesinin nedenlerini sıraladınız mı?		
3.Garanti belgesinin içeriğini belirlediniz mi?		
4. Garanti tiplerini karşılaştırdınız mı?		
5. Garanti sürelerini ve koşullarını öğrendiniz mi?		
6.Garanti belgelerindeki bulunması gereken hükümleri araştırdınız mı?		
7.Garanti belgesine izin veren kuruluşları saptadınız mı?		
8.Mal tamir edildikten sonra yine arızalanırsa haklarınızı tanımladınız mı?		
9.Değiştirilen malın garanti süresi nasıldır, araştırdınız mı?		
10.Malın tamiri 15 iş gününü geçerse mağdur duruma düştüğünüzde yapmanız gerekenleri ve hak arama yollarını kavradınız mı?		
11. Garanti belgesinde bulunan zorunlu bilgileri incelediniz mi?		
12.Garanti belgesi iptalini araştırdınız mı?		

DEĞERLENDİRME

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz diğer faaliyete geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-4

AMAÇ

Rekabet kurallarına uyabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

Sevgili öğrenci, bu faaliyet öncesinde yapmanız gereken öncelikli araştırmalar şunlar olmalıdır;

- 4054 sayılı Kanunu inceleyiniz, neden gerektiğini araştırınız ve bu konu hakkında sınıfta tartışınız.
- Rekabet Kurumu hakkında bilgi edininiz, sınıf arkadaşlarınıza sununuz.
- İthalatta haksız rekabet önlenbilir mi? İnceleyiniz.
- Damping ve sübvans kavramları hakkında bilgi toplayınız, sınıfa sununuz.
- Tüketici olarak sorunla karşılaştığımızda neler yapacağımızı araştırınız.
- Dünya tarihinin en eski tüketici ve standart yasası, Osmanlı Devleti döneminde, II. Beyazıt Han tarafından 1502 yılında Bursa'da, Bursa Kanunnamesi olarak yayınlanmıştır. Bu konu ile ilgili detaylı araştırma yaparak arkadaşlarınızla mutlaka paylaşınız.
- Bu konuları içeren firmaları, pazarları gezerek uygulamaları, gelişmeleri takip ediniz. Çevrenizde ki ithalatçı firmaları inceleyiniz. İnternette bilgi sahibi olabilirsiniz. Topladığınız verileri not ediniz. Kazanmış olduğunuz bilgi ve deneyimleri arkadaş grubunuz ile paylaşınız.

4.REKABETİN KORUNMASI KANUNU (4054 Sayılı Kanun)

Bu kanunun amacı, mal ve hizmet piyasalarındaki rekabeti engelleyici, bozucu veya kısıtlayıcı, anlaşma, karar ve uygulamaları ve piyasaya hâkim olan teşebbüslerin bu hâkimiyetlerini kötüye kullanmalarını önlemek, bunun için gerekli düzenleme ve denetlemeleri yaparak rekabetin korunmasını sağlamaktır.(mad.1)

Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde mal ve hizmet piyasalarında faaliyet gösteren ya da bu piyasaları etkileyen her türlü teşebbüsün aralarında yaptığı rekabeti engelleyici, bozucu ve kısıtlayıcı anlaşma, uygulama ve kararlar ile piyasaya hâkim olan teşebbüslerin bu hâkimiyetlerini kötüye kullanmaları ve rekabeti önemli ölçüde azaltacak birleşme ve devralma niteliğindeki her türlü hukuki işlem ve davranışlar, rekabetin korunmasına yönelik tedbir, tespit, düzenleme ve denetlemeye ilişkin işlemler bu Kanun kapsamına girer.

4.1.Rekabeti Sınırlayıcı Anlaşma, Uyumlu Eylem ve Kararlar

Belirli bir mal veya hizmet piyasasında doğrudan veya dolaylı olarak rekabeti engelleme, bozma veya kısıtlama amacını taşıyan veya bu etkiyi doğuran yahut doğurabilecek nitelikte olan teşebbüsler arası anlaşmalar, uyumlu eylemler ve teşebbüs birliklerinin bu tür karar ve eylemleri hukuka aykırı ve yasaktır.

Bu haller özellikle şunlardır;

- Mal veya hizmetlerin alım-satım fiyatının, fiyatı oluşturan maliyet kar gibi unsurlar ile her türlü alım-satım şartlarının tespit edilmesi,
- Mal veya hizmet piyasalarının bölüşülmesi ile her türlü piyasa kaynaklarının veya unsurlarının paylaşılması ya da kontrolü,
- Mal veya hizmetin arz ya da talep miktarının kontrolü veya bunların piyasa dışında belirlenmesi
- Rakip teşebbüslerin faaliyetlerinin zorlaştırılması, kısıtlanması veya piyasada faaliyet gösteren teşebbüslerin boykot ya da diğer davranışlarla piyasa dışına çıkartılması, piyasaya yeni gireceklerin engellenmesi,
- Eşit, hak yükümlülük ve edimler için eşit durumdaki kişilere farklı şartların uygulanması,
- Anlaşmanın niteliği veya ticari teamüllere aykırı olarak, bir mal veya hizmetin satın alınmasının zorunlu kılınması veya aracı teşebbüs durumundaki alıcıların talep ettiği bir malın ya da hizmetin diğer bir mal veya hizmetinde alıcı tarafından teşhiri şartına bağlanması, arz edilen bir mal veya hizmetin tekrar arzına ilişkin şartların ileri sürülmesi,
- Mal ve hizmet piyasalarının serbest ve sağlıklı bir rekabet ortamı içinde teşekkülünün ve gelişmesinin temini ile bu Kanunun uygulanmasını gözetmek ve Kanunun kendisine verdiği görevleri yerine getirmek üzere kamu tüzel kişiliğini haiz idari ve mali özerkliğe sahip Rekabet Kurumu teşkil edilmiştir.

Kurumun bağlı bulunduğu bakanlık Sanayi ve Ticaret Bakanlığıdır.

Kurum görevini yaparken bağımsızdır. Kurumun merkezi Ankara'dadır.

Kurulun görev ve yetkileri şunlardır.

- Bu Kanunda yasaklanan faaliyetler ve hukuki işlemler hakkında, başvuru üzerine
- İnceleme, araştırma, soruşturma yapmak
- Birleşme ve devralmalara izin vermek
- Kanunla ilgili tebliğler çıkarmak
- Rekabeti sınırlayıcı anlaşma, kararlarla ilgili, diğer ülkelerin mevzuat, uygulama, politika ve tedbirleri izlemek
- Yılda bir çalışmaları, görev alanlarını raporla açıklamak
- Menkul ve gayri menkul eşya ve demirbaş alımı gibi satın alma, satma, kiralama konularındaki önerileri görüşüp karara bağlamak, düzenlemeler yapmak
- Kanunla ilgili verilen diğer görevleri yerine getirmek.

Ayrıca İthalatta Haksız Rekabetin Önlenmesi Hakkında Kanun, ithalatta haksız rekabet hallerinden dampainge veya sübvansiyona konu olan ithalatın sebep olduğu zarara karşı bir üretim dalının korunması amacıyla yapılacak işlemlere, alınacak önlemlere, gerekli ilke ve uygulama kararlarını verecek bir kurul oluşturulmasına ve bunun görevlerine ilişkin usul ve esasları kapsar.(Kanun no:3577 mad.1)

TÜKETİCİNİN EL KİTABI

Kanun No: 4077

Kabul Tarihi: 15.03.2003

Bu kanun amacı, ekonominin gereklerine ve kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

AYIPLI MAL VE HİZMET NEDİR?

Satın aldığınız mal ve hizmetin ;

- Ambalajında,etikesinde , tanıtma ve kullanma klavuzunda belirtilen,
- Satıcı tarafından vaadedilen
- Standardında belirtilen
- Nitelik ve/veya miktarına aykırılıklardan,
- Kullanım amacı bakımından değerini veya beklediğiniz faydaları azaltan veya ortadan kaldıran eksikliklerden,

Birini taşıması durumunda bu mal veya hizmet ayıplıdır.

AYIPLI MALDAN DOĞAN SORUMLULUK

Satıcı,tercih ve talep ettiğiniz seçeneği yerine getirmekle yükümlüdür.

- Satın aldığınız ayıplı maldan ve/veya ayıplı malın neden olduğu her türlü zarardan dolayı satıcı,bayı,acenta,imalatçı-üretici ve ithalatçı birlikte ve zincirleme sorumludurlar.
- Satın aldığınız malın ayıbı gizli nitelikte ise , hakkınızı aramak için kanuni süre iki yıldır.
- Satıcı,satılan malın ayıbını tüketiciden hile ile gizlemişse 2 yıllık zamanaşımı süresinden faydalanamaz.

SATIN ALDIĞINIZ MAL AYIPLI İSE HAKKINIZ NEDİR?

Satın aldığınız malın ayıplı olduğunun anlaşılması halinde ; malın teslim tarihinden itibaren 30 gün içinde satıcıya başvurarak

- Değiştirilmesi,
 - Ödediğiniz bedelin iade edilmesi,
 - Ayıplı neden olduğu değer kaybının bedelden indirilmesi,
 - Ücretsiz olarak onarılması,
 - Tazminat hakkı,
- Haklarından istediğiniz birini talep edebilirsiniz.

HAKEM HEYETİ NEDİR?

Tüketicinin korunması hakkında kanun'un 22nci maddesi gereği her il ve ilçe merkezinde tüketici sorunları hakem heyetleri kurulmuştur

Bu heyetler tüketiciler ile satıcılar arasında ayıplı mal ve hizmetlerden doğan anlaşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkilidir.

Sorunlarınızın çözümünde kısa sürede sonuç alabileceğiniz tüketici sorunları hakem heyetlerine başvurmadan çekinmeyiniz.

HAKEM HEYETLERİ NERELERDE VE KİMLERDEN OLUŞUR

Tüketici sorunları hakem heyetleri,80 il merkezinde Sanayi ve Ticaret il müdürlükleri ve tüm ilcelerde kaymakamlıklar bünyesinde kurulmuştur.

Başkanlığı ,

- İllerde : Sanayi ve Ticaret il müdürleri
- İlçelerde : Kaymakam veya görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen hakem heyetlerinin

Üyeleri :

- Tüketici kuruluşu temsilcisi
- Belediye personeli
- Baro mensubu

Ticaret veya esnaf ve sanatkarlar odası temsilcisi olmak üzere 5 kişiden oluşur.

HAKEM HEYETİNE NASIL BAŞVURABİLİRSİNİZ

Başvurular,

- Mal ve hizmeti satın aldığınız satıcının bulunduğu yerdeki tüketici sorunları hakem heyetine yapılır.
 - Ancak kapıdan satışla ilgili uyuşmazlıklarda tüketicinin bulunduğu yerdeki hakem heyetine başvurulur.
 - Başvurunuz bilirkişi incelemesi gerektirmiyorsa en geç bir ay içerisinde karara bağlanır.
 - Hakem heyetlerinin 500 YTL'ye kadar olan davalarda kararı kesindir.
- Başvurularda herhangi bir ücret alınmaz.

TAKSİTLİ SATIŞ

Taksitli satışlardan doğan borclarınızın tamamı veya bir kısmını önceden ödeme hakkına sahipsiniz.

Bu durumda satıcı ödenen miktara göre gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür.

Mal veya hizmetin satıcı ile aranızda yazılı olarak belirlenen toplam satış fiyatı hiç bir şekilde artırılamaz.

Bir nüshası da size verilmesi zorunlu olan sözleşmede,

- Peşin satış fiyatı,
- Faizle birlikte toplam satış fiyatı,
- Faiz miktarı,yıllık faiz ile gecikme faizi oranları,
- Ön ödeme tutarı (peşinat),
- Ödeme planının bulunması gereklidir.
- Dikkat ediniz.

KAMPANYALI SATIŞLAR

Kampanyalı satışlarda,ilan ve taahhut edilen mal veya hizmetin;

- Teslimatının zamanında yapılmaması
- Fiyat nitelik ve miktarında sözleşmeye aykırı davranılması

Durumlarında,satıcı,bayi,acent,temsilci,imalatçı-üretici ve ithalatçı birlikte ve zincirleme sorumludur.

Sözleşmede kampanya bitiş tarihi ile malın yada hizmetin teslim veya yerine getirilme tarih ve şekline ilişkin bilgilerin yazılı olmasını arayınız.

Kampanyalı satışlarda da borcunuzun tamamını veya bir kısmını önceden ödemeniz durumunda satıcı,ödediğiniz miktara göre gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür.

KAPIDAN SATIŞLAR

Satıcının eviniz veya işyerinize gelerek yaptığı satışlardır;

- 7 gün içerisinde malı kabul veya hiçbir gerekçe göstermeden reddetmek hakkına sahipsiniz.
7 gün içinde malı kabul ediyorsanız, satıcı belgeleri kendi el yazınızla tarih ve imza artırarak geçerli kılar.
- 7 gün içinde malı kabul etmiyorsanız satıcı kullanımdan doğan herhangi bir maliyet talep edemez ve malı geri almak zorundadır.

TÜKETİCİ KREDİSİ

Banka veya benzeri finans kuruluşlarından tüketici kredisi kullanılması durumunda, yapılan sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.

Sözleşme süresi içerisinde kredi şartları tüketici aleyhine değiştirilemez.

Tüketici kredisinden doğan borçların tamamının veya bir kısmının önceden ödenmesi durumunda banka gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

SATIŞ SONRASI HİZMETLER

Garanti Belgesi

- Sanayi bakanlığınca belirlenen sanayi mallarının garanti belgesi ile birlikte satılması zorunludur.
- Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlar ve en az 2 yıldır.
- Garanti süresi içerisinde arızalanan malı,satıcı;hiçbir ücret talep etmeksizin tamir ile yükümlüdür.

SATICININ DEĞİŞTİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜ

Sanayi Malının;

- Tüketici tarafından satın alınmasından itibaren bir yıl içerisinde , aynı arızayı ikiden fazla tekrarlaması veya farklı arızaların dörtten fazla ortaya çıkması sonucu,maldan yararlanamamanın süreklilik göstermesi
- Tamiri için gereken azami 30 iş gününün aşılması,
- Firmanın servis istasyonunun düzenleyeceği raporla arızanın tamir edilemeyeceğinin belirlenmesi, durumlarında tüketici malın ücretsiz olarak değiştirilmesini talep edebilir.

Satıcı bu talebi reddedemez.

TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU

Sanayi bakanlığının belirlenen gerek yurt içinde üretilen gerekse ithal edilen sanayi mallarının bakım,onarım ve kullanılmasını gösteren türkçe tanıtım ve kullanma kılavuzlarıyla satılması zorunludur.

Servis Hizmetleri

İthalatçı veya imalatçılar,sattıkları sanayi malları için o malın sanayi bakanlığınca tespit edilen kullanım ömrü süresince bakım,onarım ve servis hizmetlerini yürütecek istasyonları kurmak ve yeterli teknisyen kadrosu ile yedek parça stoku bulundurmak zorundadırlar.

Tüketici Sorunlarıyla İlgilenen Yerler

Satıcıyla yaptığınız görüşmeler sonucunda sorununuz çözüme kavuşmamışsa aşağıda açıklanan kurumlara başvurabilirsiniz.

1. Bulduğunuz yerdeki tüketicinin korunmasına yönelik olarak faaliyet gösteren dernek veya vakıflar
2. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri : 80 il merkezinde Sanayi ve Ticaret il müdürlükleri ve tüm ilçelerde kaymakamlıklar bünyesinde faaliyettedir.
3. T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı : Tüketicinin ve Rekabetin korunması Genel Müdürlüğü Eskişehir Yolu 7.km/Ankara (Geniş Bilgi aşağıda verilmiştir.)
4. Tüketici sorunlarına bakmakla görevli Tüketici Mahkemeleri veya görevli Asliye Ticaret veya Asliye Hukuk Mahkemeleri

Ayrıca;

- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı bilgilendirme hattı
 - 0 800 3148014
 - Alo tüketici hattı = 175
 - tüketici@sanayi.gov.tr
- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı
- Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü Telefonları
 - Ayıplı mal ve hizmet şikayetleri : 0312 2860365/2324
 - Taksitli,kampanyalı ve kapıdan satışlar : 0312 2860365/2316
 - Promosyon şikayetleri : 0312 2860365/2324
 - Standart denetimleri : 0312 2860365/2333
 - Garanti belgesi başvuruları : 0312 2860365/2343
 - Satış sonrası hizmetler yeterlilik belgesi başvuruları : 0312 2860365/2342
 - Ticari reklam ve ilanlara ilişkin şikayetler : 0312 2860365/2310
 - Faks : 0312 2858840 ve 2879240
 - Elektronik posta adresi : tüketici@sanayi.gov.tr.

TÜKETİCİ ANKETİ

1- Yaşınız?

- 15-20
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 51 ve +

2- Cinsiyetiniz?

- Kadın
- Erkek

3- Öğrenim durumunuz?

- İlköğretim
- Orta
- Yüksek
- Lisans üstü

4- Gelir durumunuz?

- 200 milyon ve altı
- 201-350 milyon
- 351-500 milyon
- 501-650 milyon
- 651 milyon ve +

5- Mesleğiniz?

- Memur
 İşçi
 Esnaf
 S.Meslek
 Tüccar
 Çiftçi
 E.Hanımı
 Öğrenci

6- Medeni durumunuz?

- Evli
 Bekar
 Dul
 Boşanmış

7- Şikayetçi olduğunuz ürün gruplarını 1'den 7'ye kadar önemine göre sıralayınız (1= en önemli)

- | | |
|----------------------|-----------------|
| <input type="text"/> | Elektronik Eşya |
| <input type="text"/> | Beyaz Eşya |
| <input type="text"/> | Mobilya |
| <input type="text"/> | Gıda |
| <input type="text"/> | Giyim |
| <input type="text"/> | Kitap-Kırtasiye |
| <input type="text"/> | İlaç vb. |

**8- Şikayetçi olduğunuz hizmet gruplarını 1'den 4'e kadar önemine göre sıralayınız
(1 = en önemli)**

<input type="text"/>	Sağlık
<input type="text"/>	Eğitim
<input type="text"/>	Ulaşım
<input type="text"/>	Turizm

9- Aşağıdakilerden en çok hangi tür malı tercih edersiniz?

- Markalı ve Garanti belgeli
- Fiyatı ucuz olanı
- Dostlarımla tavsiyesi markayı
- Marka tercihim yok
- Farketmez

10- Satın aldığımız ürün veya hizmet ayıplı çıktığında hakkınızı ararmısınız?

- Evet
- Hayır
- Fiyatına bağlı

11- Ayıplı çıkan ürün veya hizmete ilişkin şikayetlerinizi aşağıdaki yolları dikkate alarak sırasına göre belirtiniz

Mağaza yetkilisine bildiririm

Üretici firmaya başvururum

Medyanın ilgili tüketici köşelerine iletirim

Tüketiciyi koruma derneklerine başvururum

Valiliğe bildiririm

Sanayi Bakanlığına bildiririm

Hakem heyetine giderim

Tüketici mahkemelerine başvururum

12- Şikayetlerinizi sonuç elde edene kadar takip eder misiniz?

Evet Hayır

13- Tüketici hakkınızı sonuna kadar aramanızda aşağıdaki faktörlerden etkili olanları önemine göre sıralayınız (1 = en önemli)

Mamulün fiyatı yüksek olduğunda

Kendimi aldatılmış hissettiğimden

Diğer tüketicileri bilinçlendirmek için

Haksız kazanç elde edenlerin önüne geçmek için

14- Tüketicuyu koruma derneklerinin etkin çalıştığına inanıyor musunuz?

- İnanıyorum
 İnanmıyorum
 Kararsızım
 Bilmiyorum

15- Tüketicuyu koruma derneklerine üyemisiniz?

- Evet
 Hayır

TÜKETİCİ HAKLARININ DAHA ETKİN KULLANILMASI İÇİN ÖNERİLER

Tüketici sorunları konusunda sistemli ve pratik çözüm getirecek önerileri şöyle sıralamak mümkündür.

1. Anayasada yer alan tüketicinin korunması konusu, bir devlet politikası haline getirilerek hayata geçirilmelidir.
2. Dünyamızda gelişen teknolojinin sağladığı ürünler, bu ürünlerin çeşitlilikleri ve üretimi ile tüketim faaliyetlerinin farklılaşması, tüketici eğitimini gerekli kıldığından, örgün ve yaygın öğretim organizasyonları çerçevesinde ve her kademedeki tüketici konusunda eğitim çalışmaları hızlandırılmalıdır.
3. İndirimli satışlarla ilgili olarak, hammadde ve ara maddelerde yapılan indirimlerin satışa sunulan ürünlere ne derece yansıtıldığı araştırılmalı ve kamuoyunun bilgilendirilmesi sağlanarak, tüketicide fiyat-kalite bilincinin geliştirilmesine katkıda bulunulmalıdır.
4. Tüketici sadece kanunlarla korunamaz, bunun için gerekli olan sosyal yapının da kurulması gerekir. Ülkemizde var olan sivil toplum örgütlerine ve standardizasyon çalışmalarına destek verilmelidir.
5. İthal malların denetiminde ilgili kuruluşlar arasındaki koordinasyon eksikliği giderilmeli, kalite denetimi yapılmadan, dumpingli yabancı malların ülkemiz piyasasına girmesine müsaade edilmemelidir.
6. Üretici örgütlerinin (TOBB, vb.) etkin denetimi sağlandığı takdirde, tüketici ve üretici faydalarını karşılıklı korumaları, güven esasına dayanan sağlıklı ve düzenli ilişkiler içinde bulunmaları mümkün olur. Böylece üretici ile tüketicinin hasım değil, hısım oldukları gerçeği ortaya çıkar.
7. Standard-Kalite-Tüketici konularında bilinçlenme ve bir davranış biçimi oluşturmak için kitle iletişim araçları aracılığıyla kampanyalar uygulanmalıdır.
8. Tüketicilerin haklarının alınması, aldatılmaması ve kendi tercihlerini sağlıklı olarak belirleyebilmeleri açısından örgütlenmeleri gerektiği kendilerine anlatılmalı, bağımsız tüketici derneklerinin yaygınlaşması için kamu desteği sağlanmalıdır.

9. Garanti belge ve bilgileri gayet net olmalı; garanti hükümleri eksiksiz uygulanmalıdır.
10. Etiket zorunluluğuna uyulması sağlanmalıdır.
11. Tüketici kooperatifleri de piyasa kurallarıyla devreye sokulmalıdır.
12. Özel radyo ve televizyon yayınlarında yer alan reklamların denetimsiz olmasından kaynaklanan problemlerin önlenmesi amacıyla bu reklamlarda yanıltıcı, zararlı olmama ve geleneklerimize uygunluk şartı aranmalıdır.
13. Tüketici, satın aldığı mal ve hizmetlere dair yanlış bilgilendirildiğini ispatlandığı takdirde, bu mal ve hizmetleri üreten, ithal eden, satan firmaların tüketiciyi uğradığı zarardan dolayı tazmin etmeleri sağlanmalıdır.
14. Tüketici bilincinin oluşması konusunda üreticilere de önemli görevler düşmektedir. Üreticiler, ürettikleri mal ve hizmetin niteliklerini, varsa kullanımdan doğabilecek olumlu ve olumsuz yönleri, tüketicilere aktararak bilgilенmelerini sağlamalıdır. Üreticiler, sektörler bazında "Tüketici Danışma Merkezleri"ni yaygın hale getirmelidirler.

UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Rekabetin Korunması Kanununun amacını araştırınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Rekabetin Korunması Kanunu inceleyiniz. Amacını ve hangi konulara değindiğini bir rapor halinde düzenleyerek ifade ediniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Rekabeti sınırlayıcı kararın önemini vurgulayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Rekabeti sınırlayıcı anlaşma, uyumlu eylem ve kararlar altında yer alan konuyu inceleyerek yararlanınız ve arkadaşlarınızla paylaşınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ Rekabet Kurumunun görev ve yetkilerini➤ Sıralayın.	<ul style="list-style-type: none">➤ Rekabet Kurumunu görev ve yetkilerini içeren modül bilgilerinden veya çevrenizde ki işletmelerden yararlanınız. Bu araştırmayı öğretmeninize sunduktan sonra onun görüşlerini alınız.
<ul style="list-style-type: none">➤ İthalatta haksız rekabet nasıl önlenir, araştırınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ İthalatta haksız rekabet konusunu dikkatlice okuyunuz. Nedenlerini nasıl önlendiğini oluşturduğunuz çalışma grubunuza iletiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

A:OBJEKTİF TEST

Aşağıdaki sorulara doğru (d) , yanlış (y) olarak cevap veriniz:	Doğru	Yanlış
1.4054 sayılı kanun rekabetin korunmasını sağlar.		
2.Belli bir mal ve hizmet piyasasında doğrudan-dolaylı olarak rekabeti engelleme, bozma eylemleri hukuka aykırıdır.		
3.Rekabet Kurumu Tarım Bakanlığına bağlıdır.		
4.Rekabet Kurumu görevini TBMM bağlı olarak yapar.		
5.Rekabet Kurulu'nun merkezi Ankara'dadır.		
6.İthalatta haksız rekabet önlenemez.		
7.15.03.2003 kabul tarihli 4077 sayılı Kanun Tüketicilere aittir.		
8.Satın alınan mal teslim gününden 30 gün içinde değiştirilebilir.		
9.Hakem Heyeti her il ve ilçede vardır.		
10.Kapıdan satışta 15 günde malı reddetme hakkı vardır.		
11.Sözleşme süresi içinde kredi şartları tüketici aleyhine değişir.		

Cevaplarınızı modülün sonundaki cevap anahtarı ile karşılaştırınız.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı modülün sonundaki cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrar inceleyiniz

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz diğer faaliyete geçiniz.

B- UYGULAMALI TEST

Bu faaliyet ile kazandığımız yeterliği aşağıdaki ölçütlere göre değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
Rekabet kurallarını uygulayabilmek		
1. Rekabetin Korunması Kanunu kavradınız mı?		
2. Rekabeti sınırlayıcı anlaşmaya aykırı kara ve eylemlerin kanunen yasaklandığının özelliklerini belirlediniz mi?		
3. Rekabet Kurumunun özelliklerini yazabildiniz mi?		
4. Rekabet Kurumunun görev ve yetkilerini sıralayabildiniz mi?		
5. İthal malın haksız rekabetinin önlenmesi nedenlerini söylediniz mi?		

Yaptığınız değerlendirme sonucunda eksikleriniz varsa öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız.

Bu işlemleri bitirince modülün genel değerlendirmesine geçebilirsiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

A-OBJEKTİF TEST

Aşağıdaki cümleleri (d),(y) olarak değerlendiriniz	Doğru	Yanlış
1. Tüm kar amaçlı ve kar amaçsız kuruluşlar ürün ve hizmetlerine fiyat koymak zorundalar.		
2. Fahiş Fiyatı: Bir ürün veya hizmetin olması gereken fiyatının çok üstünde olan fiyattır.		
3. KDV'siz Fiyat: KDV tutarını fiyata ekleyerek, belgesiz satışa olanak veren yasa dışı fiyattır.		
4. Düzeltme alıcıya belli etmeden içeride yapılırsa yeniden fiyatlandırma denilir.		
5. Miktar indirimi: belli miktarın üzerinde mal satımlarında uygulanır.		
6. Zamların nedenleri kamuoyuna açıkça anlatılmalıdır.		
7. Etiketlerin ve listelerin kare, dikdörtgen, daire ve benzeri geometrik bir şekilde olması gerekir.		
8. Tüketici beden dili ile yüzdeki gülümsemeye dikkat etmelidir		
9. Şirketler doğrudan doğruya satılan veya satılan mallara ek olarak sunulan faaliyetler zinciridir.		
10. Servisler, müşterilere istek ve tatmin sağlamak üzere tasarlanmış faaliyetlerdir.		
11. Mağazalar tarafından müşterilere sağlanan servisler ücretsiz değildir		
12. Servis istasyonları servis fişini düzenleme zorunluğu yoktur.		
13.→ Malın kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerinden o malın yeni ithalatçısı sorumlu olur.		
14. Zımnî garanti; satıcı tarafından doğrudan ve açıkça verilen garantidir,		
15. Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlar ve en az 1 yıldır		
16. Rekabet Kurumunun bağlı bulunduğu bakanlık Sanayi ve Ticaret Bakanlığıdır		
17. Rekabet Kurumunun merkezi Antalya'dadır.		

B-UYGULAMALI TEST

Modül ile kazandığınız yeterliği aşağıdaki ölçütleri göre değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
I)Fiyat ve tarife yönetmeliğini uygulamak		
1.Fiyat ve çeşitlerini tanımladınız mı?		
2.Liste fiyatın özelliklerini sıraladınız mı?		
3.Liste fiyatı mektup örneğini yazdınız mı?		
4.Fiyat düşürme, arttırma, farklılaştırma politikalarını karşılaştırdınız mı?		
5.Satış fiyatının oluşmasındaki faktörleri sıraladınız mı?		
6.Tarife ve fiyat listelerinden yararlanmayı kavradınız mı?		
7.Fiyat etiketi zorunluluğu olmayan malları sıraladınız mı?		
8.Etiketin yerini, biçimini, şeklini saptadınız mı?		
II)Sanayi mallarının satış sonrası hizmetlerini planlamak		
1.Satış sonrası hizmetleri saydınız mı?		
2.Müşteri hizmetlerinin gruplarının özelliklerini saydınız mı?		
3.Servislerin çeşitlerini sıraladınız mı?		
4.Ticari servisleri grupladınız mı?		
5.Servislerde karşılaşılan sorumlulukları saptadınız mı?		
6.Satış sonrası hizmetlerin terimlerini kavradınız mı?		
7.Servis istasyonlarının özelliklerini, sayısını, sorumluluklarını belirlediniz mi?		
8.Satış fişinin özelliğini aktardınız mı?		
9.Yedek parça stokunu kavradınız mı?		
III. Garanti yönetmeliğini uygulamak		
1.Garanti belgesi ve çeşitlerinin özelliklerini tanımladınız mı?		
2.Garanti verilmesinin nedenlerini kavradınız mı?		
3.Garanti sürelerini ve koşullarını sıraladınız mı?		
4.Garanti iptalini açıkladınız mı?		
IV. Rekabet kurallarına uymak		
1.4054 sayılı Kanunu kavradınız mı?		
2.Rekabeti sınırlayıcı eylem ve kararların özelliklerini kavradınız mı?		

3.Rekabet Kurumunun görev ve yetkilerini aktardınız mı?		
4.Tüketicinin el kitabını uygulayabilecek misiniz?		
5.Tüketici sorunları ile ilgili önemli telefonları kaydettiniz mi?		
6.Tüketici anketini doldurdunuz mu?		

Yaptığınız değerlendirme sonucunda eksikleriniz varsa öğrenme faaliyetlerini tekrarlayınız.

Modülü başarı ile tamamladınız. Tebrik ederiz. Kullandığınız bilgi ve beceri ölçme araçlarından elde ettiğiniz sonuçlar ile öğretmeninize başvurunuz.

Öğretmeninizin hazırlayıp uygulayacağı ölçme aracı ile gerçek başarı düzeyiniz belirlenecektir.

Bu uygulama sonucunda bir üst modüle geçip geçmeyeceğinize öğretmeniniz karar verecektir.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ 1 CEVAP ANAHTARI

1-	D
2-	Y
3-	D
4-	D
5-	Y
6-	Y
7-	Y
8-	D
9-	D
10-	Y
11-	Y
12-	D
13-	Y
14-	D
15-	D

ÖĞRENME FAALİYETİ 2 CEVAP ANAHTARI

1-	Müşterinin
2-	İade Ve Değişiklikler
3-	Servisler
4-	Modern
5-	Sanayi Ve Ticaret Bakanlığı Tük.Ve Rekabetin Kor.Gen.Müd Türk Standartları Ens.Başk. 4077 Tük.Kor.Hak.Kanun
6-	Bakanlık
7-	En Yakın
8-	Servis Fişi
9-	Altı
10-	Tüketiciye Göstermek
11-	İade
12-	İthalatçı

ÖĞRENME FAALİYETİ 3 CEVAP ANAHTARI

1-	5
2-	10
3-	7
4-	4
5-	2
6-	9
7-	11
8-	1
9-	8
10-	3
11-	6
12-	16
13-	15
14-	14
15-	13

ÖĞRENME FAALİYETİ 4 CEVAP ANAHTARI

1-	D
2-	D
3-	Y
4-	Y
5-	D
6-	Y
7-	D
8-	D
9-	D
10-	Y
11-	Y

MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1-	D
2-	D
3-	Y
4-	D
5-	Y
6-	D
7-	D
8-	Y
9-	Y
10-	D
11-	D
12-	Y
13-	D
14-	Y
15-	Y
16-	D
17-	Y

Cevaplarınızı cevap anahtarları ile karşılaştırarak kendinizi değerlendiriniz.

ÖNERİLEN KAYNAKLAR

- Tüm işletme fakültelerinde pazarlama ve tüketici, hakları ve tüketici davranışları ile ilgili yayınlanmış ve okutulan kitaplar
- Üniversite Kütüphaneleri
- İnternetteki tüketici siteleri
- Tüketici Kanunları
- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı

KAYNAKÇA

- Prof. Dr., TEK Ömer Baybars, **Pazarlama İlkeleri**, Beta Basım İstanbul, Ocak 1999
- Doç.Dr.,B TEK Baybars, **Perakende Pazarlama Yönetimi**, Üçel Yayımcılık, İzmir, 1984
- KARABULUT Muhittin, **Tüketici Davranışları**, İşletme İktisadı YAYINI,1985
- TAŞKIN Erdoğan, **Kişisel Satış ve Tüketicilerin Korunması**, Pazarlama Dünyası, sayı 23 -1990
- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Tüketici ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü Tüketici Rehberi
- Tüketiciyi Koruma Derneği, TÜKODER
- <http://www.tuketicikoruma.org>
- Tüketiciyi Koruma ve Dayanışma Birliği Derneği, TÜKO - BİR, Ankara
- <http://www.tuko-bir.org.tr>
- Tüm Tüketicileri Koruma Derneği, TTKD
- <http://www.ttkd.org.tr>