

## TAKSİ YÖNETİM MERKEZİ KATILIMI YERİNDE SERVİS VE BAKIM TALİMATNAMESİ

### Madde 1– İş Tanımı ve Kapsamı

“Taksi Yönetim Merkezi Katılım Sözleşmesi kapsamında sistem montajı yapılan araçlara montaj sonrası sabit veya mobil servis noktaları ile ürün ve servis desteği sağlanması için malzeme ve servis işlerinin yapılmasıdır.

İşin kapsamında;

1. Araç içi bilgisayar
2. Araç içi powerhub
3. Araç içi panik buton
4. Belirtilen sistemlere ait özel ürün kabloları

bulunmaktadır.

### Madde 2- Yükümlülükler

**2.1.** Arıza talepleri, taşımacı ve/veya şoförler tarafından yapılacaktır. Arıza bildirimleri İSPARK'ın belirlediği Çağrı Merkezine yapılacaktır. İSPARK Çağrı Merkezi arıza ihbarını değerlendirerek sistem arızası bulunan taksinin çalıştığı bölgeye yakın servise yönlendirecektir. Çağrı Merkezi dışında servis kaydı alınmayacaktır.

**2.2.** Arıza servisi randevulu sistem olacaktır. İSPARK'ın Çağrı Merkezine iletilen arıza bildirimleri sonucunda randevu yeri ve zamanı bildirilecektir. Randevuya gelmeyen araçlar için İSPARK tarafından tutanak tutularak taşımacıya ve Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğüne bildirilecektir. Randevu saatine riayet etmeyen araçlar Ek'de yer alan birim fiyat listesinde verilmiş olan servis ücreti üzerinden fiyatlandırılacaktır.

**2.3.** Araçlara İSPARK'ın belirlemiş olduğu bölgelerde müdahale edilecektir. Arıza servisi müdahalesi için aracın bulunduğu bölgede Ek'de yer alan birim fiyat listesinde verilmiş olan mobil servis ücreti üzerinden hizmet verilecektir. Araç, randevuda belirtilen yere gelecektir.

**2.4.** Sistemin sorunsuz çalışması için gerekli olan yedek malzemeler Ek'de yer alan birim fiyat listesi üzerinden ücretlendirilecektir. Malzeme fiyatları her 6 ayda bir enflasyon oranı çerçevesinde güncellenecektir. Fiyat değişikliği Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü internet sitesinden ilan edecektir.

**2.5.** Ek'de yer alan yedek parça birim fiyat listesinde verilen fiyatlara montaj fiyatı dâhildir.

**2.6.** Servis formu yoğunluklu kontrol listesi modeline göre 3 nüsha olarak hazırlanacak ve araç sahibine veya kullanıcılara ıslak imza ile imzalatılacaktır.

### Madde 3- Ürünün Garanti Kapsamı Dışında Kalıp Kalmadığının Tespiti

**3.1.** Cihazların garanti kapsamı iki yıldır. Araç çağrı merkezinden randevu alarak servis noktasına gelip servis verilmeden önce araçta bulunan ürününün garanti süresi içinde olup olmadığı kontrol edilecektir.

- a) Ürün IMEI ve Seri numarası sorgulaması,
- b) Garanti süresi sorgulaması,
- c) Cihazda kullanıcı hatasından kaynaklı arıza olup olmadığının tespiti,
- d) Sistemi kasıtlı olarak sabote edilip edilmediğinin tespiti,
- e) Ürünün belirlenen servis noktaları dışında herhangi başka bir elektronik servis de açıldığı veya tamir gördüğü tespiti,
- f) Yazılıma müdahale veya herhangi bir yazılımın sisteme kurulmaya çalışıldığının tespiti,

h) Sistemin montaj ve demontaj işlemlerinin belirlenen yetkili servisler dışında yapıldığının tespit edilmesi halinde durum raporlanarak Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğüne bildirilir.

f) Ürün eğer garanti kapsamı dışında servis ve onarım görecektir ise aracı getiren kullanıcıya onarım ve ücretlendirme bilgisi verilir.

**3.2.** Servise başlama onayı, araç sahibi veya kullanıcılardan alınarak yedek parça listesi üzerinden fiyatlandırılarak servis tamamlanır.

**3.3.** Fatura ve/veya garanti belgesi üzerinde, ilgili ürüne ait; satın alma yılı, ayı, günü, müşteri adı, satıcı adı, ürünün seri numarası ve garanti etiketi gibi bilgiler üzerinde herhangi bir tahribat ve/veya değişiklik yapıldığı anlaşılan ürünler garanti kapsamına girmez.

**3.4.** Fatura ve/veya garanti belgesi üzerindeki seri numarasının ürünün üzerindeki seri numarasını tutmaması durumunda ve cihazın üzerindeki orijinal seri numarasının kaldırıldığı ya da tahrip edildiğinin tespitinde garanti geçersiz sayılır.

**3.5.** Cihazın Fatura ve Garanti Belgesindeki açık kimliği belirtilen tüketiciden başka herhangi bir kimse hak ve/veya tazminat talep edemez.

**3.6.** Kullanıcı hatasından kaynaklanan sorunlarda ürünler garanti kapsamına girmez.

**3.7.** Kötü kullanım nedeniyle oluşan tüm arızalar (ekran da kırık, çizik, su teması vb.) Üretici/İthalatçı/Distribütör yetkili servisi haricinde kişiler tarafından cihazın açıldığının tespiti, gerçekleştirilen montaj ve/veya onarımların, yedek parça veya aksesuar değiştirme, temizleme, vs. nedeniyle oluşan tüm arızalar garanti kapsamı dışındadır.

**3.8.** Yangın, deprem, sel felaketi, donma, yıldırım, diğer doğal afetler, çevre kirliliği ve vandalizm nedeniyle oluşan tüm arıza veya hasarlar garanti kapsamı dışındadır.

**3.9.** Düzensiz voltaj kaynağı, voltaj uyumsuzluğu, voltaj düşüklüğü veya fazlalığı, topraksız priz kullanılması, hatalı elektrik tesisatı ve donanımı ile cihaz etiketinde yazılı voltajdan farklı voltaj ile kullanım nedeniyle meydana gelecek hasar ve arızalar garanti kapsamı dışındadır.

#### **Madde 4- Arızanın Kaynağına İlişkin İzleyecek Yol**

**4.1.** Powerhub'da sorun tespit edilmez ise araç sigortasına bakılarak arıza tespiti yapılır. Sorun araç tesisatından kaynaklı ise raporda belirtilerek araç kendi bağlı bulunduğu oto servisine yönlendirilir.

**4.2.** Sorun araç sigortasında değil ise yeni cihaz kurulumu yapılır.

**4.3.** Verilen servis süresi içinde tespit ve onarım yapılamaz ise aracın zaman kaybını önlemek için ikame ürün kurulumu yapıp, servis raporlanarak sonlandırılır.

**4.4.** Cihazda kullanıcı hatasından kaynaklı arıza (kaza, darbe, sıvı teması, cihaza üretici firmanın önerdiği aksesuarlar dışında aksesuar eklemek, sistemi kasıtlı olarak sabote etmek) tespit edilir ise raporlanarak Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğüne bildirilir.

#### **Madde 5- Arıza Yönetim Merkezi (Çağrı Merkezi)**

**5.1.** Gelen servis talep çağrıları doğrultusunda ilgili servis noktalarının yoğunluğu baz alınarak servis ajandasına göre randevu verir.

**5.2.** Servisin başlama ve bitiş saati ile ilgili araç sahibi veya kullanıcısı bilgilendirir.

**5.3.** Servis sonrası müşteri memnuniyeti araması ve SMS bilgilendirmesi yapılır.

**5.4.** Aksayan ve erişilemeyen servisler bir sonraki güne programlanır.

**5.5.** Gelen arıza bildirimleri alınıp, aracın bölge ve bekleme yeri tespitleri yapılır.

**5.6.** 'Online'dan 'offline'a düşen cihazların üzerinde takılı olan DATA hat kontrolleri operatör üzerinden sorgulanacaktır. Hat arızası tespiti yapıldıktan sonra servis personeli ve yedek sim kart talebi planlanacaktır.

**5.7.** Belirlenecek normal online (çevrim içi) kalma süresinden daha uzun offline (çevrim dışı) gözükten araçlar için;

- 4 saat boyunca offline görülen araçlar takibe alınacaktır. 6. Saat itibarı ile offline durumları devam eden araçlar için kullanıcısına ulaşılabilecektir ve arıza olup olmadığı kontrol edilecektir. Araç kullanıcısının beyanına göre araçta arıza olduğu tespit edilir ise koordinasyon sağlanıp araca servis verilecektir.
- 6 saat sonunda araç kullanıcısı ile iletişim kurulamaz ise durum raporlanarak idareye iletilecektir. Arıza servis ve hizmetin bitimi ile birlikte servis formlarının sahadan iletilmesi sonucunda faturalama ve gönderim işlemleri tamamlanacaktır.

**5.8.** Kara listenin oluşturulması ve raporlanması

- Servis randevusuna Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü tarafından belirtilen geçerli bir mazeret olmaksızın 2 seferden fazla gelmeyerek işleyişi aksatan taşımacı ve şoförler,

- Araçtaki sistemi sabote etmeye yönelik (cihazın bilerek darbeye maruz bırakılması sitemin kapatılması, sitemin sürekli 'offline'e düşürülmesi vb.) yönelik davranışlar tespit edilen taşımacı ve şoförler, kara listeye alınarak Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğü'ne rapor edilir.

#### **Madde 6 – Bakım Onarım Bedelleri**

Yapılan işlerin bedellerinin ödenmesinde, EK'de yer alan birim fiyatlar esas alınır. İlgili mevzuat uyarınca hesaplanacak Katma Değer Vergisi, belirtilen bedellere dâhil değildir.

#### **Madde 7 – Talimatnamenin Ekleri**

**EK – Birim Fiyat Listesi**

#### **Madde 8 - Ödeme yeri ve şartları**

İSPARK'ın yetkilendirdiği servis noktasında yapılan müdahale neticesinde EK'de yer alan yedek parça fiyatları üzerinden kod bazında hazırlanacak ödeme listesi taşımacıya veya şoförlerine bildirilecektir. Taşımacı veya şoförler, kendilerine bildirilen ödeme listesine göre tahakkuk ettirilen bedeli servis noktasında servis sağlayıcısına ödeyecektir. Ödeme yapılmadığı takdirde servis hizmeti dondurulacak, konu Toplu Ulaşım Hizmetleri Müdürlüğüne bildirilecektir.

#### **Madde 9 - Talimatnamede değişiklik yapılması**

Taraflar, hizmetin ihtiyacının ve şartların gerektirmesi halinde mutabık kalacakları hususlarda değişiklik yapabilirler.

#### **Madde 10 - Yürürlük**

Bu Talimatname .... Tarihli Taksi Yönetim Merkezi Katılım Sözleşmesinin eki ve ayrılmaz parçası olup, esas sözleşmesinin taraflarca imzalandığı tarihte yürürlüğe girer.

**EK: Birim Fiyat Listesi**