

**Size yardım ediyoruz:**

## **Uzlaşma davasıyla ilgili bilgi**

Telefon, internet ya da (kablo ağı ve ödemeli yayıncılık aboneliği operatörleri gibi) yayın kuruluşlarıyla; bir problem yaşadığınızda uzlaşma kurumu olarak size yardım ediyoruz. Bir uzlaşma davasıyla; örneğin, telefon faturasında ortaya çıkan uyuşmazlık ya da telefon ya da internet bağlantısının iyi çalışmaması gibi sorunları birlikte aydınlığa kavuşturabiliriz.

Uzlaşma davasıyla, operatörünüzle aranızda uzlaşmalı bir çözüm sağlamaya çalışıyoruz. Bunun başarısız kalması durumunda sorunu inceleyip size sorunla ilgili yasal görüşümüzü yazılı olarak bildiriyoruz. Örneğin bu, sorunu çözmek için bir öneri olabilir. Şikayetinizin, bizim açımızdan haksız bulunmasını da size bildiriyoruz. Aşağıda size, uzlaşma davasıyla ilgili genel bir bakış vermek istiyoruz.

### **Dava dili Almanca**

Yazışma ya da telefon görüşmelerimizi yalnızca Almanca olarak yapabiliriz. Bu yüzden gerekirse yanınızda size yardımcı olabilecek birini getirin. Size, iyi Almanca konuşan güvendiğiniz birinden (örneğin bir akrabanızdan) yardım istemenizi ya da tarafından temsil edilmenizi öneriyoruz.

### **Uzlaşma davası için önemli ön koşullar**

1. Operatörünüze yazılı bir şikayet mektubu gönderin. Faturayla ilgili bir şikayet mektubunu, faturanın elinize geçmesinden sonraki üç ay içinde itiraz ederek göndermenizi öneririz. Bu süreden sonra itiraz ederseniz önemli veriler silinmiş olabilir.
2. Operatörünüzün size yazılı olarak gönderdiği cevabı bekleyin. Bu cevap tatminkar sonuç oluşturmazsa kurumumuzda bir uzlaşma başvurusunda bulunabilirsiniz. Bunun için dava formumuzu kullanın. Lütfen formu eksiksiz doldurun ve sorununuzun nasıl çözümlenebileceğiyle ilgili yararlı bir çözüm önerin.
3. Uzlaşma başvurusunda bulunmak için bir yıl vaktiniz vardır. Bu süre operatörünüze şikayet mektubunuzu göndermenizle başlar.
4. Uzlaşma davasıyla ilgili dava yönergelerine [www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle) sayfası üzerinden ulaşabilirsiniz. Dava yönergeleri, nelere dikkat etmeniz gerektiğini düzenler. Lütfen bunları dikkatlice okuyun.
5. Söz konusu 20,- Avro altında bir uyuşmazlık bedeliyse çoğu zaman bir dava açılmaz.
6. Uzlaşma davası ücretsizdir, yalnızca kendi masraflarınızı (örneğin fotokopi, posta, telefon, avukat masrafları) karşılamanız gerekir.

## Davayı sizin için nasıl yürütüyoruz?

1. İlk aşamada operatörünüzle aranızda bir uzlaşma elde etmeye çalışıyoruz.
2. Uzlaşma elde edilemezse bütün belgeleri inceliyoruz. Teknik konuları, teknisyenlerimiz inceliyor. İncelemelerimizin sonucunu size bildiriyoruz. Dava aşağıdaki iki olanakla sonuçlanabilir:
  - **Çözüm önerisi:**  
Şikayetinizde haklıysanız, bizim tarafımızdan bir çözüm önerilir. Bunu hem siz hem de operatörünüz kabul ederse yasal yönden bağlayıcı bir anlaşma sağlanmış olur. Önerimizi siz ya da operatörünüz kabul etmezse, uzlaşma davası anlaşma sağlanamadan sonuçlanır. Sizin için yapabileceğimiz bir şey kalmaz.
  - **Ret:**  
Şikayetiniz bizim açımızdan haksız gerekçelere dayanırsa dava kapanır. Bunu size yazılı olarak bildiririz. Söz konusu, 20,- Avro ila 150,- Avro arasında bir uyuşmazlık bedeliyse kısaltılmış bir dava mümkündür.

## Vadenin ertelenmesi: ihtilafı meblağı ödememe zorunluluğu

Vadenin ertelenmesi, faturanın ihtilafı kısmını şimdilik ödememeniz gerektiği anlamına gelir. Vadenin ertelenmesi, size bunu yazılı olarak teyit ettikten sonra geçerlidir.

Bunun için aşağıdaki ön şartlar yerine getirilmelidir:

1. Operatörünüze yazılı olarak bir şikayet mektubu gönderdiniz ya da operatörünüzün cevap mektubunu aldınız ve uzlaşma davası başvurusunda bulundunuz
- ve**
2. Dava formunu eksiksiz olarak doldurup bize gönderdiniz.

### Dikkat:

1. Şikayet mektubunu üç ay içinde operatörünüze göndermelisiniz. Bu süre, fatura elinize geçer geçmez başlar.
2. Yalnızca operatörünüze gönderdiğiniz faturayla ilgili bir şikayet mektubu vadenin ertelenmesini gerektirmez. Geri kalan ve tarafınızdan ihtilaf edilmeyen meblağ her durumda ödenmelidir! Vadenin ertelenmesi konusunda daha ayrıntılı bilgileri de uzlaşma davasıyla ilgili dava yönergelerinde bulabilirsiniz.

### Yanınızdayız:

## Uzlaşma kurumunun irtibat bilgileri

[www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle) (Dava yönergelerini de bu sayfada bulabilirsiniz)

Telefon numarası (Paz. ila Cuma saat 8:00 ila 17:00 arası): 01 580 58-888

Dava formu: [www.rtr.at/webformular](http://www.rtr.at/webformular)

Adres : Mariahilfer Straße 77–79, 1060 Wien