

Konut Kombi ve Klima Bakım Hizmeti

1. GENEL HÜKÜMLER

1.1. Tanımlar

Asistans Hizmeti : Kombi ve Klima Bakım Hizmetleri için işbu Klok kapsamında Sigortalılara sunulacak olan hizmetleri ifade eder.

Asistans Şirketi : İşbu Klok altında belirlenen tüm hizmetleri, Sigortacı adına yerine getirmekle yükümlü olan, Sigortacı tarafından tayin edilmiş olan şirketi ifade eder.

Police : Sigorta Şirketi tarafından verilen teminatları, teminatların geçerli olduğu süreyi ("sigorta dönemi" veya "vade"), sigorta sözleşmesinden faydalanan kimseleri ve sigorta sözleşmesiyle ilgili diğer önemli hususları belirtmek üzere Türk Ticaret Kanunu'nun 1424 ilâ 1426'ncı maddelerine göre tanzim edilmiş sigorta poliçesini ifade eder.

Sigortalı : Poliçede Sigortalı olarak gösterilen gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

1.2. Vade

Asistans Hizmeti, Police'nin yürürlükte bulunduğu belirtilen süre (vade) içerisinde geçerlidir.

1.3. Coğrafi Sınır

Asistans Hizmeti, Türkiye sınırları içerisinde sunulacaktır.

1.4. Asistans Hizmetlerine İlişkin Genel Kurallar

Klima Bakım

- Klima bakım hizmeti ücretsiz olarak poliçe süresince 1 kez ve yalnızca poliçede adresi belirten konutta yer alan 1 adet klima için geçerlidir. Klima bakım hizmeti; mobil, duvar tipi, salon tipi klimalarda geçerlidir.
- Sigortalı konutta birden fazla klima olması durumunda, bir klima için ücretsiz bakım hizmetinden yararlanacak olup, diğer klima için de bakım hizmetinin talep edilmesi durumunda hizmet indirimli sağlanacaktır.
- Klima bakım paketi; arıza tespiti, elektrik kaçağı kontrolü, gaz basıncı ölçümü, iç ünite filtreleri temizliği, iç ve dış ünite plastik kasa temizliğinden oluşmaktadır.
- Çalışmayan, kırık, demonte cihazlara bakım hizmeti verilmez. Klima bakım işlemi sırasında, servis yetkilisinin arıza tespiti söz konusu olursa, arızanın büyümemesi vb. sebeplerden bakım işlemine devam edilmez. Sigortalının onaylaması durumunda, servis yetkilisi; indirimli fiyatlar üzerinden arızanın tamirini gerçekleştirdikten sonra bakım hizmetini sağlar. Sigortalının arızanın tamirini farklı bir servise yaptırmak istemesi durumunda, servis yetkilisi bakım işlemi yapmadan konuttan ayrılır. Sigortalının klima bakım hizmetinden farklı bir tarihte ve arıza giderildikten sonra faydalanma hakkı saklıdır.
- Randevu talebi sırasında, cihazın markası, kullanım süresi, cihazda mevcut bir arızanın olup olmadığı Asistans firma çağrı merkezi yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlikten Asistans firma sorumlu tutulamaz.

Kombi Bakım

- Kombi bakım hizmeti ücretsiz olarak poliçe süresince 1 kez ve yalnızca poliçede adresi belirten konutta yer alan 1 adet kombi için geçerlidir.

- Kombi bakım hizmeti konut tipi yoğuşmalı-yoğuşmasız kombi cihazları için geçerlidir.
 - Sigortalı konutta birden fazla kombi olması durumunda, bir kombi ücretsiz bakım hizmetinden yararlanacak olup, diğer kombi için de bakım hizmetinin talep edilmesi durumunda hizmet indirimli sağlanacaktır.
 - Kombi bakım hizmeti cihazın kapak ünitesi açılarak yapılmaktadır. Bu sebeple, garanti kapsamındaki cihazlarda, cihazın garantisi kapsam dışı kaldığından bakım hizmeti önerilmemektedir. Sigortalının bu bilgiye rağmen bakım hizmetinden yararlanmak istemesi durumunda, yazılı muvafakatname verilmesi durumunda hizmet verilir.
 - Kombi bakım hizmeti; arıza tespiti, kapak sökülmesi ve cihazda biriken tozun temizlenmesi, fan kontrolü, eşanjör kontrolü, gaz basıncı ölçümü, elektrik kaçağı kontrolü hizmetlerinden oluşur.
 - Bakım sırasında ek bir işlem ihtiyacı duyulması halinde, sigortalının onayına istinaden, servis yetkilisi indirimli fiyatlar üzerinden hizmeti sağlayacaktır.
 - Çalışmayan, kırık, demonte cihazlara bakım hizmeti verilmez. Kombi bakım işlemi sırasında, servis yetkilisinin arıza tespiti söz konusu olursa, arızanın büyümemesi vb sebeplerden bakım işlemine devam edilmez. Sigortalının onaylaması durumunda, servis yetkilisi; indirimli fiyatlar üzerinden arızanın tamirini gerçekleştirdikten sonra bakım hizmetini sağlar. Sigortalının arızanın tamirini farklı bir servise yaptırmak istemesi durumunda, servis yetkilisi bakım işlemi yapmadan konuttan ayrılır. Sigortalının kombi bakım hizmetinden farklı bir tarihte ve arıza giderildikten sonra faydalanma hakkı saklıdır.
 - Randevu talebi sırasında, cihazın markası, kullanım süresi, cihazda mevcut bir arızanın olup olmadığı Asistans firma çağrı merkezi yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlikten Asistans firma sorumlu tutulamaz.
- *Konut Bakım Hizmetleri talepleri, sigortalıların taleplerinden itibaren en geç 5 iş günü içerisinde karşılanmaktadır.*
 - *Asistans firma müşteri hattı dışında herhangi bir kanaldan (acente, satış temsilcisi vb.) yapılan eksik ya da hatalı bilgilendirmelerden kaynaklı müşteri memnuniyetsizliklerinden Asistans firma sorumlu tutulamaz.*
 - *Konut Bakım Hizmetleri kapsamındaki tüm hizmetler 0212 705 11 78 nolu müşteri hattı üzerinden randevu oluşturulması durumunda geçerlidir. Randevu detayları Asistans firma müşteri hattı üzerinden oluşturulmayan randevularda yaşanabilecek olası sorunlardan Asistans firma sorumlu tutulamaz.*
 - *Sigortalının kendisinin Asistans firma müşteri hattı onayı olmadan yaptığı ödemeleri Asistans firma'ya rücu etme hakkı yoktur.*
 - *İşbu Sözleşme konusu Hizmetler'in Asistans firma tarafından indirimli sağlanması (tamir, diğer bir kombi veya klima bakımı vs) normal fiyatlar üzerinden minimum % 10-maximum % 60 oranında indirim yapılması anlamına gelmektedir.*