

ASSİSTANS PAKET

HİZMETLER	TEMİNATLAR
KONUT YARDIM HİZMETLERİ	
Çilingir Gönderim Hizmeti	Yılda 1 Kez / 100"
Su Tesisatı Hizmeti	Yılda 1 Kez / 100"
Elektrik Tesisatı Hizmeti	Yılda 1 Kez / 100"
Cam İşleri Hizmeti	Yılda 1 Kez / 100"
ARAÇ YARDIM HİZMETLERİ	
Kaza Anında Aracın Çekilmesi Hizmeti	Yılda 1 defa/ 250"
Aracın Kullanılamayışı Nedeniyle Konaklama Hizmeti	150 "/gün (Max 3 gün)
Seyahate Devam Amacıyla Kiralık Araç Hizmeti	150 "/gün (Max 2 gün)
Daimi İkametgâha Seyahat veya Geri Dönüş Seyahati Hizmeti	Yılda 1 Kez
SAĞLIK HİZMETLERİ	
Elite Diş Check-Up Hizmeti	Yılda 1 Kez

Maliyetler

Adet	Tutar
Adet Garantisiz	50 TL

İÇERİKLER

Konut

Hizmetten yararlanacak müşteri adres olarak hizmetin başlangıcında Türkiye Assist'e bildirdiği, ikamet amaçlı müstakil olarak kullanılan ve Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde yer alan mesken. Konut Teminatları Daimi İkametgâh'ta verilmektedir. Hizmetten yararlanacak müşteri, konut adresinin değişmesi üzerine yılda 1 kez konut adresini güncelleme hakkına sahiptir.

Olay

Her bir teminat için belirlenen şartlar, limitler ve istisnalar çerçevesinde olmak üzere;

Tesisat/Elektrik işleri için OLAY, "tesisat" üzerinde meydana gelen bir hasara bağlı veya bu hasarın sonucu olarak tesisatta yapılacak her bir tamirat anlamına gelmektedir.

Cam İşleri için OLAY, kırılan her bir yekpare camın takılması anlamına gelmektedir.

Çilingir İşleri için OLAY, her bir kilidin açılması anlamına gelmektedir.

Hastalık

Hizmetten yararlanacak müşterinin sağlık durumunda sözleşmenin geçerlilik süresi içinde meydana gelen, yasal yetkiye sahip bir doktor tarafından tanı konmuş ve teyid edilmiş ve aşağıdaki iki gruptan birine girmeyen bir değişiklik ve genel istisnalarda yer almayan bir hastalık.

- **Doğuştan Varolan Hastalık:** Kalıtsal faktörlerin veya gebelik sırasında edinilmiş şikâyetlerin sonucu olarak doğum esnasında mevcut olan hastalık.
- **Önceden Varolan Hastalık:** Hizmetten yararlanacak müşterinin, hizmetlerini almadan önce mevcut olan bir hastalığı.

Yaralanma

Sözleşmenin geçerlilik tarihleri arasında Hizmetten yararlanacak müşterinin isteği dışında ani ve şiddetli dışarıdan kaynaklanan bir neden sonucunda meydana gelen bir sağlık sorunu.

Binek Araçlar için;

1. Toplu mal ve insan taşımacılığında kullanılmamış, şoför ile veya şoför olmaksızın kiralanmamış,
2. Ağırlığı 3,5 tonu aşmamış olması kaydıyla, Türkiye Assist'e bilgileri teminat başlamadan önce bildirilen araç anlamındadır.
3. Sürücüsü dahil en çok 5 oturma yeri olan ve insan taşımak için imal edilmiş bulunan motorlu araçlardır.
4. Şoför ve öndeki yolcunun arkasındaki kısımda emniyet kemerleri veya emniyet kemeri montajı için tertibat, koltuk ve emniyet ekipmanı montajı için sabit tertibat aracın iç kısmının her tarafında, araçların yolcu bölümlerinde yer alan konfor özellikleri ve iç döşemeleri (örn. yer kaplamaları, havalandırma, iç aydınlatma, küllükler), iki yan panel boyunca arka camları bulunan (en arkada yük bölümünün sağ ve sol taraflarında cam bulunsun bulunmasın); şoför ve öndeki yolcuların bölümü ile insan veya eşya taşınması için kullanılan arka bölüm arasında sabit bir panel veya bariyer bulunmayan kapalı kasa motorlu taşıtlardır.
5. Ruhsatta şahıs ismine kayıtlı olan araçtır. Şirkete kayıtlı olan araçlar kapsam dışıdır.

KAPSAM

Coğrafi sınırların dışında meydana gelmemesi kaydıyla, Türkiye Assist, Hizmetten yararlanacak müşteriye, bu üründeki hizmetleri derhal sağlayacaktır.

“Türkiye Assist, bölgedeki anlaşmalı mevcut hizmet sağlayıcı firmaların imkânları, yeterlilikleri ölçüsünde, fiziki, coğrafi ve iklim koşullarının elverdiği ölçüde hizmetin verilmesini veya organizasyonunu gerçekleştirecektir.”

KONUT YARDIM HİZMETLERİ

Türkiye Assist, hizmet vadesi süresince oluşabilecek olaylar karşısında konutu korumak maksadıyla bu ürün kapsamındaki acil ev yardım hizmetlerini aşağıda tanımlanan açıklamalar, şartlar, istisnalar ve ekonomik limitler çerçevesinde sağlayacaktır.

1. Çilingir Gönderim Hizmeti

Anahtarların çalınması, kaybedilmesi veya hırsızlık sonucu kilitlerin hasar görmesi ya da herhangi bir nedenle kilitlerin arızalanması sonucu konuta hiçbir giriş yolunun bulunmaması durumunda, böyle bir tamiratın mümkün olduğu durumlarda, Türkiye Assist gerekli acil tamir hizmetini sağlamak amacıyla anlaşmalı çilingirini gönderecektir. Bu hizmet tüm Türkiye’de verilmektedir. Teminatların aşılması durumunda aşılacak kısmın ödemesi Hizmetten yararlanacak müşteriye aittir. Türkiye Assist, hizmet vadesince **yılda 1 kez** olmak kaydıyla olay için **100** TL sınırına kadar malzeme, işçilik ve ulaşım masraflarını karşılayacaktır. Bu hizmetimiz 7/24 sağlanmaktadır.

İçerik

- Görev:
 - Anahtar kaybına bağlı dış kapının açılması,
 - Anahtar çalınmasına bağlı dış kapının açılması,
 - Anahtarın içerde unutulmasına bağlı dış kapının açılması,
 - Anahtarın kapı arkasında unutulmasına bağlı dış kapının açılması,
 - Barelin arızalanmasına bağlı dış kapının açılması,
 - Kilidin arızalanmasına bağlı dış kapının açılması,
 - Hırsızlık amaçlı zarar verilmiş çalışamaz haldeki dış kapının açılması,

! Birebir yakın ürün baz alınır. Sözleşme kapsamında ve limitler dâhilinde kalmak üzere standart kilit, barel, rozet vb. malzeme kullanılır.

! Aksesuar malzemeler asistans sözleşme kapsamı dışında olup Hizmetten yararlanacak müşteri tarafından karşılanır (güvenlik zinciri-süngüsü, kapı freni, kapı tokmağı vb.).

İstisnalar

- a. Anahtarların kopya edilmesi,
- b. İsteğe bağlı kilit veya barellerin değiştirilmesi,
- c. İsteğe bağlı kapının açılması

2. Dâhili Su Tesisatı Hizmeti

Hizmetten yararlanacak müşterisine ait konut içindeki sıhhi tesisat, direkt konuta ait su vanasından başlayıp musluklara (musluk, pisuvar muslukları, her türlü armatür vb. tesisat hariç) kadar ki kısmı kapsar. Konut'un siva altında bulunan iç sıhhi tesisatında sızıntı veya kırılma olması durumunda ve böyle bir tamiratın mümkün olduğu durumlarda Türkiye Assist gerekli acil tamiri yerine getirecek bir tesisatçıyı gönderecektir. Bu hizmet Türkiye genelinde verilmektedir. Teminatların aşılması durumunda aşılan kısmın ödemesi Hizmetten yararlanacak müşteriye aittir. Türkiye Assist, bu hizmeti **yılda 1 kez** olmak kaydıyla olay için **100 ₺** sınırına kadar işçilik ve ulaşım masraflarını karşılayacaktır. Bu hizmetimiz 7/24 sağlanmaktadır.

İçerik

- Arıza Tamir İşi:
 - Siva altı pis su borularındaki sızıntı ve akıntının tamiri,
 - Siva altı patlayan veya sızıntı yapan temiz su borunun tamiri,
 - Patlayan spiral (fleksi) boruların tamiri,

! Aksesuar malzemeler asistans sözleşme kapsamı dışında olup Hizmetten yararlanacak müşteri tarafından karşılanır (batarya, musluk, küvet, lavabo, klozet, rezervuar vb.).

İstisnalar

Aşağıda belirtilen durumlar hizmet kapsamı dışındadır.

- a) Konut içerisindeki siva altı sıhhi tesisat, sabit su tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatı dışında her türlü parçanın tamiri.
- b) Konut'un içerisinde her türlü kaçak, sızıntı ve ıslanmadan dolayı meydana gelen hasarın tamiri, (tesisat veya diğer donanımların sızıntı veya kırılmasından kaynaklanmış dahi olsa)
- c) Kırım sonrası kapama (seramik, siva vb) işlemleri.
- d) Su borularına bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, klima, ısıtıcılar, su ısıtıcıları vb. sıhhi malzemenin değişimi veya tamiri,
- e) Hasar kaynağı (tesisat) Hizmetten yararlanacak müşteri konutunda olsa dahi, binanın ortak kullanım veya üçüncü şahısların (komşuların) kullanım alanlarında vereceği hasarın tamiri kapsam dışıdır.
- f) Binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat Hizmetten yararlanacak müşterinin kullanım alanında olsa bile konuta ait olarak kabul edilmeyecektir.
- g) Her türlü su tesisat iyileştirme ve yenileştirme çalışmaları.
- h) Kanalizasyon veya pis su tesisatlarının tıkanması.
- i) Tamirat süresince kullanılan her türlü malzemeler kapsam dışıdır.

3. Elektrik Tesisatı Hizmeti

Hizmetten yararlanacak müşterisine ait konut içindeki elektrik tesisatı, konuta ait elektrik sigortasından başlayıp elektrik anahtarına kadarki kısmı kapsar.

Hasarın kaynağı konutun içinde bulunduğu sürece elektrik tesisatının bozulması veya hasar görüp çalışamaz duruma gelmesi (elektrik sigortasından kaynaklı ise) halinde ve böyle bir tamiratın mümkün olduğu durumlarda, Türkiye Assisttesisatı çalışır hale getirmek ve gerekli acil tamir hizmetini sağlamak amacıyla anlaşmalı elektrikçisini gönderecektir. Türkiye Assist hizmet vadesince **yılda 1 kez** olmak kaydıyla olay için **100** TL sınırına kadar işçilik ve ulaşım masraflarını karşılayacaktır. Bu hizmet Türkiye genelinde verilmektedir. Teminatların aşılması durumunda aşılan kısmın ödemesi Hizmetten yararlanacak müşteriye aittir. Bu hizmetimiz **7/24** sağlanmaktadır.

İçerik

- **Arıza Tamir İşi:**
 - Herhangi noktadaki elektrik tesisatındaki (elektrik sigortasından kaynaklı ise) arızanın tamiri,
 - Sigortanın tamiri,
 - Sigorta kutusunun tamiri,
- **Arızaya Bağlı Parça Değişimi:**
 - Arıza sonrası hasar gören lamba sortisinin değişimi, (malzemeyi Hizmetten yararlanacak müşterisi tedarik eder)
 - Arıza sonrası hasar gören spot lamba sortisinin değişimi, (malzemeyi Hizmetten yararlanacak müşterisi tedarik eder)
 - Arıza sonrası hasar gören elektrik anahtarı sortisinin değişimi, (malzemeyi Hizmetten yararlanacak müşterisi tedarik eder)
 - Arıza sonrası hasar gören priz sortisinin değişimi, (malzemeyi Hizmetten yararlanacak müşterisi tedarik eder)
 - Arıza sonrası hasar gören topraklama sortisinin değişimi, (malzemeyi Hizmetten yararlanacak müşterisi tedarik eder)
 - Arızalı duyu, elektrik armatür, kısa akım rölesi, elektrik anahtarı, priz, dimmer, spot, sigorta vb. malzemenin değişimi, (malzemeyi Hizmetten yararlanacak müşterisi tedarik eder)

! Malzemeler asistans sözleşme kapsamı dışında olup Hizmetten yararlanacak müşterisi tarafından karşılanır (elektrik anahtarı, priz, dimmer, duyu, spot, sigorta, kısa akım rölesi vb.).

İstisnalar

Aşağıda belirtilen durumlar hizmet kapsamı dışındadır:

- a. Elektrik anahtarı, priz, duyu, her türlü lamba/florasan, her türlü elektrik sigortası, kısa akım rölesi vb. elektrik tesisatından bağımsız yardımcı malzemelerin değiştirilmesi,
- b. Elektrik tesisatında meydana gelen bir arızadan kaynaklanmış olsa dahi elektrikle çalışan ısıtıcı, ev elektrikli eşyaları vb. cihazların tamiri,

- c. Konutta veya binada topraklamanın olmamasından veya yetersiz olmasından kaynaklanan arıza ve hasarın tamiri,
- d. Elektrik tesisatı çok eski ve tamir edilemeyecek durumda olması,
- e. Her türlü elektrik tesisat iyileştirme ve yenileştirme çalışmaları,
- f. Ana elektrik tesisatına sonradan yapılan ek tesisat arızaları.
- g. Tamirat süresince kullanılan her türlü malzemeler kapsam dışıdır.

4. Cam İşleri Hizmeti

Konut'un dış cephesinde bulunan camların dış nedenlerden dolayı kırılma ya da çatlama sonucu hasar görmesi durumunda, Türkiye Assist hasar gören parçayı eski haline getirerek, daha ileri hasar ve zarara karşı meskeni korumak amacıyla gerekli tamir hizmetini yerine getirecek bir camcı gönderecektir. Bu hizmet mesai saatlerinde Türkiye genelinde verilmektedir. Teminatların aşılması durumunda aşılan kısmın ödemesi Hizmetten yararlanacak müşteriye aittir. Türkiye Assist hizmet vadesince **yılda 1 kez** olmak kaydıyla olay için **100** ¨ sınırına kadar malzeme, işçilik ve ulaşım masraflarını karşılayacaktır. Bu hizmetimiz mesai saatlerinde sağlanmaktadır.

İçerik

- Değişirme:
 - Kırılmış veya çatlamaş düz camların değiştirilmesi,
 - Kırılmış veya çatlamaş buzlu camların değiştirilmesi
 - Kırılmış veya çatlamaş cam kapının değiştirilmesi,
 - Kırılmış veya çatlamaş çift (ısıcam) camın değiştirilmesi,
 - Kırılmış veya çatlamaş özel nitelikli camların (temperli-damperli, renkli, lamine vb.) değiştirilmesi

! Birebir yakın ürün baz alınır. Sözleşme kapsamında ve limitler dâhilinde kalmak üzere standart cam malzeme kullanılır.

! Aksesuar malzemeler asistans sözleşme kapsamı dışında olup Hizmetten yararlanacak müşteri tarafından karşılanır (cam kapı motoru-makinası, cam kapı aksesuarları, cam üzeri reklam boyama/yapıştırmaları vb.).

İstisnalar

- a. Ayna benzeri ürünlerin değiştirilmesi,
- b. Vitray benzeri sanat işçiliği gerektiren ürünlerin değiştirilmesi

ARAÇ YARDIM HİZMETLERİ

1. Kaza Anında Aracın Çekilmesi ve Kurtarılması Hizmeti

Aracın kaza durumunda, Türkiye Assist tarafından aracın en yakın servise naklini **yılda bir defa 250** ¨ limite kadar temin edecektir. Hizmetten yararlanacak müşteri'nin en yakın servisin dışında başka bir servise çekilmesini talep etmesi durumunda oluşacak ücret farkı Hizmetten yararlanacak müşteri tarafından karşılanacaktır. İl sınırları içerisinde yetkili servis yoksa en yakın servise nakli sağlanacaktır.

Bu hizmetimiz 7/24 saat verilmektedir. Teminatların aşılması durumunda aşılan kısım Hizmetten yararlanacak müşteri tarafından ödenecektir. Hizmetten yararlanacak müşterinin aracına aynı neden ile ikinci kez çekici hizmeti, iki olay arasında 1 hafta (7 gün) geçmiş olması durumunda verilecektir.

T.C. Karayolu sınıflamasına girmeyen yol veya bölgelerde çekme hizmeti verilememesinden Türkiye Assist sorumlu olmayacaktır. Bu bölgelerde Türkiye Assist'tin veya Hizmetten yararlanacak müşterinin kendi imkânları ile sağlanmış hizmete ilişkin harcamalar Hizmetten yararlanacak müşteriye aittir. Bu menfaat kapsamında aracın tamir masraflarına ilişkin olarak herhangi bir meblağ ödenmeyecektir. Bu hizmetimiz Türkiye genelinde ve 7/24 sağlanmaktadır.

2. Aracın Arızalanması veya Kaza Yapması Nedeniyle Konaklama ve Seyahat

Aracın arızalanması veya kaza yapması durumunda, aracın çekildiği yetkili serviste Türkiye Assist, Hizmetten yararlanacak müşteri'nin arzusu doğrultusunda, aşağıdaki seçeneklerden birini karşılayacaktır:

- Eğer arıza 72 saatten saat içinde tamir edilemez ise, 72 saatten sonra **azami 3 gece, günlük 150` limite** kadar aracın onarımını bekleme amacıyla konaklama masrafları (Standart oda+kahvaltı), ya da,
- Araç arızalanmayı izleyen 72 saatten daha uzun süre tamir edilmemiş ise,72 saatten sonra mümkün olabildiği durumlarda aracın özelliklerine yakın binek bir araç temin edilecek ve daimi ikametgâhına dönüş veya yolculuğun tamamlanabilmesi için, azami 48 saat süreyle **günlük 150`** limite kadar kiralık araç sağlanacaktır.
- Tamir süresi arızalanmayı izleyen 72 saati aşarsa, Türkiye Assist, Hizmetten yararlanacak müşterinin Daimi İkametgâh'a dönüşünde meydana gelen seyahat masraflarını veya Hizmetten yararlanacak müşteri seyahate devam etmek isterse, seyahat için planlanan yere kadar olan seyahat masraflarını ödeyecektir. Ancak, bu son seçenek dâhilinde yapılacak olan masrafların, Daimi İkametgâh'a dönüş mesafesini aşmaması gerekir.

Seyahat süresi 500 km'yi aşıyorsa ekonomi sınıfı uçak bileti, 500 km'yi aşmıyorsa otobüs bileti Türkiye Assist tarafından sağlanır ve ödenir. Bu hizmetlerimiz 7/24 saat verilmektedir. Teminatların aşılması durumunda aşılan kısım Hizmetten yararlanacak müşteri tarafından ödenecektir.

Koşullar

- Hizmetten yararlanacak müşteri hizmeti kullanabilmesi için aracını Türkiye Assist'e çektirmek zorundadır.
- Aracın tamir süreci Türkiye Assist'in çektiği serviste tamir edilmelidir.
- Aracın çekildiği servisten Türkiye Assist'e aracın tamir süreci ile ilgili rapor yollanması ve Hizmetten yararlanacak müşteri ile servis arasında yapılan tamir sözleşmesinin gönderilmesi dahilinde teminatlara uygun olması durumunda Hizmetten yararlanacak müşteri hizmetten yararlanabilecektir.
- Araç tamir sürecindeyken verilecek hizmetlerin tüm rezervasyonunu Türkiye Assist yapmalıdır.

SAĞLIK HİZMETLERİ

1. Elite Diş Checkup Hizmeti

Hizmetten yararlanacak müşteriler **yılda 1 kez** anlaşmalı olunan kurumlarda ücretsiz diş checkup hizmetinden yararlanabiliyorlar. Hizmetten yararlanacak müşteri 48 saat öncesinden mesai saati içinde randevu alması gerekmektedir. Türkiye genelinde verilmektedir. Teminatların aşılması durumunda aşılan kısım masrafları Hizmetten yararlanacak müşteriye aittir. Diş Checkup hizmeti sadece hediye amaçlı sunulmaktadır. Satışı yasaktır.

- Diş Muayene
- Diş Röntgeni