

### **Konut Bakım Hizmet Detayları**

Her bir sigortalı ücretsiz ve indirimli hizmetlerden poliçe geçerlilik süreleri boyunca faydalanma hakkına sahip olacaktır. Ücretsiz hizmet hakları poliçe süresince 1 kere ile sınırlı olup, indirim hakları sınırsızdır. İndirim oranları anlaşmalı kurumun uyguladığı oranlar üzerinden uygulanacaktır.

### **Klima Bakım**

- Klima bakım hizmeti ücretsiz olarak yılda 1 kez ve riziko adresinde bulunan 1 adet klima için geçerlidir. Klima bakım hizmeti; mobil, duvar tipi, salon tipi klimalarda geçerlidir.
- Sigortalının konutunda 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 hizmeti cihazın kapak ünitesi açılarak yapılmaktadır. Bu sebeple, garanti kapsamındaki cihazlarda, cihazın üretici firma garantisi kapsam dışı kaldığından bakım hizmeti önerilmemektedir. Sigortalının bu bilgiye rağmen bakım hizmetinden yararlanmak istemesi durumunda, yazılı muvafakatname verilmesi durumunda hizmet verilir.
- 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, garanti durumu, cihazda mevcut bir arızanın olup olmadığı HİZMET SAĞLAYICI çağrı merkezi yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlikten HİZMET SAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.

### **Kombi Bakım**

- Kombi bakım hizmeti ücretsiz olarak yılda 1 kez ve riziko adresinde bulunan 1 adet kombi için geçerlidir.
- Kombi bakım hizmeti konut tipi yoğuşmalı-yoğuşmasız kombi cihazları için geçerlidir. Bunlar haricindeki bacalı, kazanlı kombiler; merkezi sistem ısıtmalar, şofbenler, 25.000Kw üzerindeki cihazlar ile burada adı geçmeyen ancak yoğuşmalı-yoğuşmasız olan tüm cihazlar haricinde kalan cihazlar ile yerel dağıtıcı firma ve otoritelerin belirlediği standartlar haricinde kalan cihazlara işlemi uygulanmaz.
- Sigortalının konutunda 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 özel servisler tarafından ve cihazın kapak ünitesi açılarak yapılmaktadır. Bu sebeple, garanti kapsamındaki cihazlarda, cihazın üretici firma

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, 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.
- 10 yaş ve üzeri cihazlara bakım hizmeti verilemez.
- olarak, hizmet vermeme hakkına sahiptir. Aşağıdakilerle sınırlı olmamak kaydıyla örnek durumlar belirtildiği gibidir:
  - o Cihazın optimum kullanım süresinin dolmuş olması,
  - o Üretimi devam etmeyen cihaz ve parça arıza tamiri ve değişimi,
  - o Cihazın konumu nedeniyle servisin müdahale edemeyeceği durumlar (kilitli dolap, yükseklik..vb)
  - o Servis ve idari makamlar tarafından hatalı müdahalede bulunulmuş cihaz ve parçalara hizmet verilmeme hakkı saklıdır.
- Randevu talebi sırasında, cihazın markası, garanti durumu, kullanım süresi, cihazda mevcut bir arızanın olup olmadığı HİZMET SAĞLAYICISI'nın çağrı merkezi yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlikten HİZMET SAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.

### **Halı Yıkama**

- Her bir sigortalı yılda 1 (bir) kez 6 metrekare ücretsiz halı yıkama hakkına sahiptir.
- Ücretsiz yıkama yapılacak halı cinsi makine halısı olmalıdır. Halı cinsi shaggy, yün, el dokuma, ipek ve burada belirtilmeyen ancak makine cinsi halı dışında kalan tüm sigortalı talepleri indirimli olarak karşılanacaktır.
- Ücretsiz ve indirimli halı yıkama hizmeti riziko adresinde bulunan halılar için ve riziko adresinden/adresine teslimatta geçerlidir.
- Halı üzerinde bulunan lekelerin yıkama işlemi sonrası tamamen çıkacağına dair garanti verilmez. Lekelere daha önceden müdahale edilmiş; lekeler ve/veya halının belirli bölümlerine leke çıkarıcı, çamaşır suyu vb. kimyasal maddeler ile müdahale edilmiş olduğu durumlarda yıkama sonrası bu bölgelerden tam netice alınamaması halinde bu durumdan yıkama firması sorumlu tutulamaz.
- Randevu talebi sırasında halının cinsi, boyutu, leke durumu HİZMET SAĞLAYICI'nın çağrı merkezi yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlik ve zararlardan HİZMET SAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.

## Özel Açıklamalar

- Yukarıda bahsedilen, ücretsiz hizmetlerin dışında kalan tüm hizmetler, anlaşmalı servis bazında değişkenlik göstermek koşulu ile piyasa fiyatları üzerinden %30'a varan indirimlerle sunulacaktır.
- Hizmet sağlayıcı, cihazın yaşından, herhangi bir özelliğinden veya arızasından kaynaklı olarak hizmet vermeme hakkına sahiptir.
- Her bir sigortalı poliçe dönemi içerisinde dilediği kadar indirimli hizmetlerden faydalanabilecektir.
- Konut Bakım hizmetlerinde sigortalıların hizmet alımı talep tarihinden itibaren en geç 10 (on) iş günü içerisinde sağlanır. Olağan dışı durumlar, dönemsel yoğunluk (kışa giriş/yaza giriş)..vb. sebeplerden, belirtilen hizmet süresi değişkenlik gösterebilir.
- Kombi-klima bakımı öncesi işlem yapılacak alanın hizmete hazır hale getirilmesi sigortalı sorumluluğundadır. Aksi halde oluşabilecek memnuniyetsizliklerden HİZMET SAĞLAYICI veya servis sorumlu tutulamaz.
- Kombi-klima bakım hizmetini takiben 15 gün içerisinde cihazda oluşabilecek arızalar için bakım işlemi yapan servisin tekrar yönlendirmesi sağlanır ve kontroller neticesinde arızanın bakımdan kaynaklı olduğu tespit edilirse arıza giderimi ücretsiz olarak yapılır. Arıza bildiriminin bakım işlemi takiben 15 gün içerisinde yapılmaması ve/veya ihtilaf söz konusu olan durumlarda arızanın kontrolü için eksper servis yönlendirmesi yapılır ve eksper beyanına göre sürece devam edilir. Arızanın bakımdan kaynaklı olduğu tespit edilirse arıza giderimi HİZMET SAĞLAYICI'nın anlaşmalı servisleri üzerinden ücretsiz olarak yapılır. Arızanın bakım kaynaklı olmadığı tespit edilirse sigortalı onayı dahilinde arıza giderimi anlaşmalı servisler üzerinden indirimli olarak yapılır.
- Halı yıkama hizmetlerinde, halı teslimini takiben yapılan memnuniyet anketi sırasında belirtilen şikâyetler için gerekli araştırmalar yapılır. Gerekli hallerde halıların tekrar yıkanması organize edilir veya eksper firma yönlendirmesi ile kontroller sağlanır. Şikâyete konu durumun anlaşmalı firmadan kaynaklandığı tespit edilirse, firma tarafından şikâyetin giderilmesi konusunda sigortalıya yardımcı olunur.
- Sigortalının memnuniyet anketi sırasında belirtmediği şikayeti ve/veya hizmet sonrası HİZMET SAĞLAYICI'nın çağrı merkezine bilgi vermeksizin anlaşmalı veya anlaşmasız bir firma üzerinden hizmet almış olması halinde şikayete konu duruma müdahale edilmez.
- Sigortalıların HİZMET SAĞLAYICI'nın anlaşmalı servis ağı içerisinde bulunan bir firmadan hizmet almak istememesi durumunda; sigortalı hizmet alım süresi, yeni network anlaşması gerekliliğinden ötürü 20 (yirmi) iş günü içerisinde tamamlanır.
- HİZMET SAĞLAYICI sigortalı hattı dışında herhangi bir kanaldan (acente, satış temsilcisi vb.) yapılan eksik ya da hatalı bilgilendirmelerden kaynaklı sigortalı memnuniyetsizliklerinden HİZMET SAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.
- Konut Bakım Hizmetleri kapsamındaki tüm hizmetler 0212 7051180 numaralı RAY Sigorta Konut Bakım Çağrı Merkezi üzerinden ve/veya HİZMET SAĞLAYICI tarafından hazırlanan web sitesi/android uygulama üzerinden randevu oluşturulması durumunda geçerlidir. HİZMET SAĞLAYICI sigortalı hattı ve/veya web sitesi/android uygulama üzerinden oluşturulmayan randevularda yaşanabilecek olası sorunlardan HİZMET SAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.

- Sigortalının kendisinin HİZMET SAĞLAYICI sigortalı hattı onayı olmadan yaptığı ödemeleri HİZMET SAĞLAYICISI'na rücu etme hakkı yoktur.
- Konut bakım hizmetlerinde iletişim tarafları sigortalı ve anlaşmalı firma olup, hizmet alım sürecinde iletişim tarafları arasında oluşabilecek yanlış anlaşılma ve yorumlama gibi iletişim sorunlarından kaynaklı memnuniyetsizlik ve hasarlardan HİZMETSAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.