Development Klozet İç Takım(Rezevuar) Değişimi

HİZMET DETAYLARI

HİZMET	DEFA / YIL
Klozet İç Takım(Rezervuar) Değişimi	1 Defa / 3 Parça

TANIMLAR

Şirket
TUR ASSIST Yardım ve Servis A.Ş.

Müşteri
Hizmetin adına düzenlendiği, konutta sürekli ikamet eden ve Şirket'e bildirilen kişidir.

Konut
Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde yer alan, Şirket'e bildirilen, ticari olarak kullanılmayan, kiralama yoluyla veya mülkiyeti kendisinde olmak üzere daimi olarak ikamet ettiği/ettirdiği daire, müstakil villa ve evler (yalnız birden fazla kattan oluşan apartman ve binalar hariç) "KONUT" olarak anılacaktır.

Olay
Ürünün genel kapsamları dahilinde tanımlanan hizmet talepleri üzerinde sağlanan her bir organizasyon veya hizmet anlamına gelmektedir. Bu organizasyon veya hizmete bağlı verilecek her bir servis farklı bir olay olarak değerlendirilecek ve ayrı bir dosya açılacaktır.

Geçerlilik Süresi
Satış tarihi itibari ile 1 (bir) yıldır.

Garanti Süresi
Şirket yaptığı işler için 6 Ay işçilik garantisi vermektedir.

Hizmet
Ürün içeriğinde belirlenen ve açıklanan konutta ihtiyaç duyulan küçük ölçekli montaj, demontaj, onarım işlemleri.

Yöntem
Şirket satınalma aşaması tamamlanan hizmeti mesai saatleri içinde randevu esasına göre sağlayacaktır. Şirket Müşteri Temsilcisi (MT) Müşteri'den; hizmetin ayrıntılarının yanında tam isim ve adres, setifika no, telefon numarası gibi bazı ayrıntıların bilgisini alacak, sisteme kayıt edecek ve hizmet organizasyonunu başlatacaktır.
Müşteri'nin Şirket' e istediği hizmet ve bunun takibini bilgisayara kaydetme yetkisini verdiği telefon konuşmaları, talebin tebliği (ihbarı) olarak kabul edilecektir.

Kapsam Özeti
Limitler : Yılda 1 Defa / 3 Parça
(Geçerlilik Süresi içinde 1 Defa / 3 Parça' ya kadar kullanım hakkı bulunmaktadır)
Malzeme ve aşan parça sayısı müşteri tarafından karşılanır.
Hizmet, Müşteri' nin sertifikasında belirtilen adresteki konutu için münhasıran sağlanacaktır.

KAPSAM
Şirket, müşterinin evde acil olmayan hizmetlerini Yılda 1 Defa / 3 Parçaya kadar karşılayacaktır. Kullanılan malzemelerin maliyeti müşteri tarafından karşılanır. Ürün kapsamındaki hizmet/hizmetler münhasıran aşağıda belirtilmiştir:

- **Klozet İç Takım(Rezervuar) Değişimi**

Klozet rezervuarları ve gömme rezervuar sistemlerinde meydana gelen iç takım arızalarında, onarım ve parça değişimi hizmetidir. Su kaçakları, su tankı dolmaması veya sürekli akıtma gibi sorunlarında hizmet verilir.

Şirket, Müşteri tarafından talep edilmesinden itibaren en geç 48 saat içinde bu hizmet kapsamında yer alan işleri yerine getirmek amacıyla ilgili profesyonellerle bağlantı kurmayı garanti eder; her iki taraf bu işler için, tatil günlerinde olmamak üzere, iş günleri içinde Pazartesi gününden Cuma gününe kadar 09:00-19:00

saatleri arasında bu işlerin yapılması için randevu oluşturulması hususunda mutabakat sağlamıştır.

İSTİSNALAR

• Kullanılacak ürün, sarf malzeme ve aksesuarlar Müşteri' ye aittir.
• Montaj yapılacak yerin veya alanın montaja uygun ve işin ifası için gerekiyorsa tüm tesisat (elektrik, su, doğalgaz vb.) bağlantıları hazır olmalıdır.
• Montaj yerinin montaja hazır haline getirilmesi için yapılması gereken kırım, atım, tesisat çekimi benzeri uygulamalar ücrete tabidir.
• Müşterinin sahip olduğu ürün kaynaklı hasar ve arızalar kapsam dışıdır.
• Müşterinin sahip olduğu ürünün taşınılan konut yapı ve tesisatlar ile uyum sağlamaması gibi problemler kapsam dışıdır.
• Ürünlerin montajı esnasında ihtiyaç olunan ama ürünün eski, üretimin durdurulması ve yedek parçasının bulunamaması gibi hallerde ürünün montajı kapsam dışıdır.
• Hizmet kapsamı dışında kalan ilave her bir parça için Müşteri'ye bildirilen ve mutabık kalınan fiyat listesi üzerinden ekstra ücret alınır.

GENEL İSTİSNALAR

• Bu hizmet içeriğinin uygulamaları esnasında dolaylı veya dolaysız meydana gelen bedensel ve maddi zararlar,
• Müşteri tarafından kasıtlı olarak meydana getirilen hasarlar,
• Mücbir sebepler, doğal felaketler (Deprem, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kazalar), dolaylı veya dolaysız savaş, iç savaş, silahlı çatışma, ayaklanma, isyan, kargaşa, grev, toplum veya devlet nizamının güvenliğini etkileyecek her türlü ihtimalden dolayı meydana gelen hasarlar nedeniyle işin ifa edilememesi, edilmesi esnasında hasarların vuku bulması, vb.
• Şirketin ön onayı veya kabulü olmaksızın Müşteri tarafından yapılan harcamalar,
• Şirket, verdiği hizmetler haricinde, konutta meydana gelen her türlü zarar ya da kayıp ya da masraflardan sorumlu değildir.

HİZMETLERİN DÜZENLENMESİ

• Sağlanan hizmet/hizmetler, Şirket tarafından yönlendirilecek hizmet birimleri veya profesyonel şirketler tarafından yerine getirilecektir.

Genel İş Akışı

• Müşteri online veya kendisine bildirilen telefon kanalıyla talebini Şirket'e iletir.
• Şirket, anlaşmalı hizmet birimlerinden birini görevlendirir ve Müşteri ile randevulaştırır.
• Hizmet birimi konutu ziyaret eder ve hizmet kapsamındaki işleri ifa eder.
• Müşteri tarafından hizmet kapsamı dışında ek hizmet talepleri olması durumunda ek hizmetlerin maliyetini ve içeriğini oluşturur.
• Kapsam dışındaki işler için Şirket' e bilgi verir. MT, Müşteri ile iletişime geçerek ek hizmetlerin kapsam ve fiyatını Müşteri' ye iletir.
• Müşteri' nin onayına bağlı hizmet/hizmetler sağlanır.

Sağlanan hizmetler, Şirket tarafından bizzat görevlendirilen şirketler, hizmet birimleri veya profesyoneller tarafından yerine getirilmesi Müşteri' nin isteğine bağlıdır. Şirket, Müşteri' nin kendi yaptırdığı işlemlerden dolayı sorumluluk altına girmez.