

# GROUPAMA

## KOMBİ - KLİMA BAKIM

### HİZMETİ DETAYLARI

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.

#### KLİMA BAKIM

- ▶ 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 Groupama Sigorta Müşteri Hizmetleri yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlikten Groupama Sigorta sorumlu tutulamaz.
- ▶ Sigortalının kendisinin Groupama Sigorta Konut Bakım Müşteri Hizmetleri'nin onayı olmadan yararlandığı hizmetler için yaptığı ödemeleri Groupama Sigorta A.Ş.'ye rücu etme hakkı yoktur.

## KOMBİ BAKIM

- ▶ 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, ısı pompaları, elektrikli kombiler, 25.000Kw üzerindeki cihazlar ve 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 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 cihazlarda arıza durumunda parça tedariki problemi yaşanması öngörülen durumlarda bakım hizmeti sağlanmayacaktır.
- ▶ Groupama Sigorta, cihazın herhangi bir özelliğinden veya arızasından kaynaklı olarak, hizmet vermeme hakkına sahiptir. Aşağıdakilerle sınırlı olmamak kaydıyla örnek durumlar belirtildiği gibidir:
  - Cihazın optimum kullanım süresinin dolmuş olması,
  - Üretimi devam etmeyen cihaz ve parça arıza tamiri ve değişimi,
  - Cihazın konumu nedeniyle servisin müdahale edemeyeceği durumlar (kilitli dolap, yükseklik vb.)
  - 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 Groupama Sigorta Müşteri Hizmetleri yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlikten Groupama Sigorta sorumlu tutulamaz.
- ▶ Sigortalının kendisinin Groupama Sigorta Konut Bakım Müşteri Hizmetleri'nin onayı olmadan yararlandığı hizmetler için yaptığı ödemeleri Groupama Sigorta A.Ş.'ye rücu etme hakkı yoktur.