

Hizmetlerin detayları ve koşulları aşağıdaki gibidir:

Su Tesisatı Hizmeti

Müşterinin ikamet ettiği konutun dahili temiz su tesisatındaki kırılma/patlama/arıza nedeniyle acil tamir gerektiren durumlarda Assistline bir tesisatçıyı ikametgâh adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına azami 200 TL'ye kadar, bir yıl içinde azami 2 defaya mahsus olmak üzere üstlenir.

Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Abone tarafından ödenecektir.

Aşan kısım için Müşteri tarafından onay verilmemesi halinde teminat limitine kadar olan tamirat yapılacak, aşan kısım için ise bir işlem yapılmayacaktır.

Konut içindeki sıhhi tesisat, musluk ve diğer donanıma bağlı olmayan her türlü elemanın tamiri; tesisat hasar veya kırılmasından kaynaklansa dahi her türlü ıslanma, kaçak, sızıntı ve benzerinden dolayı meydana gelen hasarın tazmin ve tamiri; sıhhi tesisata bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, beyaz eşya, ısıtıcılar, filtrelerin tamir veya değişimi, sıhhi tesisat malzemesinin tamirinden doğan veya değişiminden doğan malzeme masrafları; konutun bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs konutlarına ait tesisat veya diğer donanım konut içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri; kanalizasyon/pis su tesisatlarının tıkanması veya tamiri kapsam dışıdır.

Elektrik İşleri

Müşterinin ikamet ettiği konutun dahili elektrik tesisatında (elektrik sigortasından priz/elektrik anahtarlarına kadar) meydana gelebilecek ve konuta elektrik enerjisinin ulaşmasını engelleyecek problemlerde Assistline bir elektrikçiyi ikametgâh adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına azami 200 TL'ye kadar, bir yıl içinde azami 2 defaya mahsus olmak üzere üstlenir.

Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Müşteri tarafından ödenecektir. Aşan kısım için Müşteri tarafından onay verilmemesi halinde teminat limitine kadar olan tamirat yapılacak, aşan kısım için ise bir işlem yapılmayacaktır.

Konut içindeki elektrik tesisatından yararlanılmasını sağlayan her türlü elemanların (lamba, duyu, floresan, priz, elektrik düğmesi) tamiri; tesisat hasarından kaynaklansa dahi her türlü elektrikli ev aleti hasarının tazmin ve tamiri; tesisata bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, beyaz eşya, ısıtıcılar, havalandırma tesisatı ve benzerinin tamiri veya voltaj alçalıp yükselmesinden doğan zararlarının tamiri; konutun bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs konutlarına ait tesisat veya diğer donanım konut içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri kapsam dışıdır.

Çilingir İşleri

Müşterinin ikamet ettiği konut anahtarının kaybedilmesi, unutulması, kazaen veya hırsızlık neticesinde kilit hasarı gibi durumlarda konuta girilebilmesi için Assistline bir çilingiri Müşterinin ikametgâh adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına azami 200 TL'ye kadar, bir yıl içinde azami 2 defaya mahsus olmak üzere üstlenir.

Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Müşteri tarafından ödenecektir.

Ek anahtar yaptırılması, kilit değiştirilmesi sonucu oluşacak malzeme masrafları kapsam dışıdır.

Cam İşleri

Müşterinin ikamet ettiği konutun dış yüzey camlarının herhangi bir sebeple kırılması durumunda Assistline bir camcıyı ikametgâh adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına azami 200 TL'ye kadar, bir yıl içinde azami 2 defaya mahsus olmak üzere üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Müşteri tarafından ödenecektir.

Konuta Doktor veya Ambulans Gönderilmesi

Konutta ikamet eden Müşterinin veya birlikte ikamet ettiği yakınının bedeni yaralanma veya ciddi hastalığı durumunda Assistline, naklin aynı il sınırları içinde olması kaydı ile yılda 6 kez kara ambulansı ve/veya doktor yollar. Assistline Tıbbi Ekibi tarafından onaylanmayan ve acil durum niteliğinde olmayan talepler nedeniyle tahakkuk edilecek olan ücretleri Müşteri kendisi ödeyecektir. Şehir içi ve Şehirlerarası Tıbbi Nakil için olay başına toplam limit 200TL'dir ve limit üstü masraflar Müşteriden tahsil edilir.

Otelde Konaklama

Müşterinin ikamet ettiği konutta yangın veya su basması sonucunda ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde hasar meydana gelmesi durumunda Assistline, lehtarların azami 3 yıldızlı (yoksa 2 yıldızlı) bir otelde(Assistline tarafından belirlenen) oda-kahvaltı kalışını kişi başına azami 2 gece olmak üzere (kişi başı azami 150TL/gece, en fazla 5 kişi) üstlenir. Seçilecek otel en fazla 50km uzaklıkta olacaktır.

Konutun Korunması ve Gözetimi

Müşterinin ikamet ettiği konutta yangın veya su basması sonucunda ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde hasar meydana gelmesi durumunda Assistline konutun hırsızlıktan korunması için azami 48 saatle sınırlı olmak üzere koruma görevlisi veya gece bekçisi temin eder.

Bu hizmet Assistline Konut Servis Görevlileri Müşterinin konutuna ilk acil müdahaleyi yaptıktan ve onardıktan sonra konutun hırsızlığa açık olmasına istinaden verilecektir.

İkametgaha Öngörülme Dönüş

Müşterinin yurtiçi seyahati esnasında ikametgahındaki yakınının vefatı veya daimi ikamet ettiği konutun hırsızlık, yangın veya infilak nedenleri sonucunda ciddi hasar görmesi nedenleriyle ikametgahına acil olarak dönmesi gerektiğinde, Assistline Müşterinin acilen ikametgahına geri dönebilmesi için (varsa mevcut biletini kullanarak) gerekli organizasyonu

yapar ve karşılar. Seyahat mesafesi 500km aşıyorsa ekonomi sınıfı uçak bileti, 500km'yi aşmıyorsa otobüs bileti Assistline tarafından sağlanır ve ödenir.

Profesyonel Ev Hizmetleri Organizasyonu (Bilgi Hattı)

Acil hizmetlerin düzenlenmesi ile ilgili olmayan her türlü durum için Assistline, Müşterinin talep etmesi halinde, aşağıda belirtilen konularda takribi hizmet verebilecek teknik servis birimlerini gönderip bilgi sağlayacaktır.

- Tesisat, cam, elektrik, kilit onarımı işleri
- Cam ve PVC doğrama
- Duvarcı, boyacı, marangoz
- TV anten ve uydu sistem montajları
- Halı yıkama
- İlaçlama, temizlik şirketleri
- Beyaz ve kahverengi eşya servis ve bayii telefonları
- Nakliye, güvenlik şirketleri
- İzolasyon, Klima, jeneratör, güneş enerjisi
- Çelik kapı
- Kargo ve kurye şirketleri
- Kalorifer ve doğalgaz sistemleri
- Asansör firmaları

Bilgi ve Organizasyon Servisi

Bilgi ve organizasyon servislerinde bağlantı Assistline tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar Müşteri tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak Müşteri'nin isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis sorumlu olacaktır.

- Turistik Bilgiler ve Vize/Pasaport işlemler bilgisi
- Yol, kaza ve hava durumu
- Sağlık kuruluşları bilgileri
- Ulaşım araçları bilgileri
- Döviz kurları bilgileri
- Restoranlar ve eğlence merkezleri hakkında bilgi
- Konaklama bilgisi
- Kültürel aktiviteler hakkında bilgi
- Yaşlılar ve çocuklar için bakım hizmetleri
- Özel günler için organizasyon
- Tercüme hizmetleri
- Çiçek gönderme hizmetleri
- Hukuki Danışma
- IT danışmanlık Bilgisayar Destek Hizmeti

Müşteri, Ev Destek Hizmetinden yararlanma isteğini veya Ev Destek Hizmeti ile ilgili her türlü sorun ve şikayetlerini **0(212) 334 20 86** numaralı Assistline çağrı merkezine iletebilecektir.