

## TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş. 24 AY TAAHHÜTLÜ ÜCRETSİZ EV DESTEK HİZMETİ KAMPANYASI KOŞULLARI VE TAAHHÜTNAMESİ

### 1. KAMPANYA KOŞULLARI:

Türk Telekomünikasyon A.Ş.'nin ("Türk Telekom") ev telefonu bireysel tarifelerinde bulunan gerçek kişi abonelerinin ("Abone" olarak anılacaktır.), aşağıdaki şartları sağlamaları koşuluyla "**Türk Telekom 24 Ay Taahhütlü Ücretsiz Ev Destek Hizmeti Kampanyası**"na (Kampanya) başvurarak katılabilirler.

#### Başvuru Koşulları:

- Türk Telekom'un şüpheli alacak listesinde bulunmamak
- Türk Telekom'un ev telefonu bireysel tarifelerinde yer alan gerçek kişi müşterisi olmak
- Kampanya başvuru tarihinden itibaren 24 (yirmidört) ay ("Taahhüt Süresi") boyunca Türk Telekom'un ev telefonu bireysel tarifelerinde kalma taahhüdünde bulunmak ve bu taahhüde uygun davranmayı kabul etmek,

### 2. EV DESTEK HİZMETİ İÇERİĞİ ve HÜKÜMLERİ

Kampanyaya katılan abonelerin 24 ay taahhüt vermeleri şartıyla ücretsiz olarak 24 ay süresince yararlanabileceği rayiç bedeli vergiler dahil 240(ikiyüzkırk)TL olan "Ev Destek Hizmeti" hizmeti AL Servis Destek Hizmetleri A.Ş. ("Assistline") tarafından sunulacaktır.

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



5212160800606



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-kahvaltılı 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



5212160800606



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 onandıktan 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



5212160800606



- Çiçek gönderme hizmetleri
- Hukuki Danışma
- IT danışmanlık Bilgisayar Destek Hizmeti

3. Abone, 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 veya aşağıdaki açık iletişim adreslerine iletebilecektir.

### **Assistline**

Adres: Büyükdere Cad. Maslak İş Merkezi No: 37 K:5, Maslak, İstanbul

Tel: 0(212) 334 20 86

eposta : mhy@assistline.com.tr

4. Kampanyaya katılmak için onayı alınan Abone'nin Adı-Soyadı, TC Kimlik Numarası, Hat Tesis Adresi, Kampanya'ya Katılım Tarihi, Hizmet Numarası, Abone ID'si, Baba adı, olağan durumda Taahhüt Süresi'nin tamamlanacağı tarih/Taahhüt Süresi'nden tamamlanmasından önce Kampanya'dan ayrılması durumundan Kampanya'dan ayrıldığı tarih Assistline şirketine bildirilecektir. Kampanya'ya katılan müşteriler, Taahhüt Süresi boyunca işbu bent hükmünde yer alan bilgilerinin Assistline firması ile paylaşılmasını kabul etmiş sayılacaktır.

5. Abone Türk Telekom ev telefonu bireysel (gerçek kişi) Abonesi olmalı ve sahip olduğu Türk Telekom ev telefonu hattı kendi ev adresine bağlı bulunmalıdır. Kampanya'ya kayıtlı telefon hattının iş adresine bağlı bulunması halinde, Abone işbu Kampanya'dan hiçbir şekilde faydalanamayacaktır.

6. Türk Telekom işbu Kampanya kapsamında Abone'nin ücretsiz faydalanacağı Ev Destek Hizmeti'ne ilişkin bedeli hizmet sağlayıcı Assistline firmasına ödeyeceğini taahhüt eder. Ancak, Türk Telekom Ev Destek Hizmeti kapsamında Abone ile Assistline arasındaki ilişkiye hiçbir şekilde taraf değildir.

7. Abone, Kampanya kapsamında sahip olduğu Ev Destek Hizmeti nedeniyle bilgilendirme ve sigorta teminatlarından doğan her türlü talep ve şikayetinin muhatabının Assistline şirketi olduğunu, bilgilendirme, hizmet içeriği vb. konularda Assistline ile yaşayacağı ihtilaflardan hiçbir şekilde Türk Telekom'un sorumlu olmadığını kabul, beyan ve taahhüt eder.

8. Abone'den Kampanya çıkış bedeli talep edilecek "Kampanyadan Çıkkılan Haller" şunlardır:

Türk Telekom tarafından sabit telefon (PSTN) hizmetinin teknik imkansızlıklar nedeniyle Abone'nin hizmetten yararlandığı yerde sürekli olarak verilememesi durumu hariç olmak üzere; Abone'nin, Taahhüt Süresi tamamlanmadan Kampanya kapsamından çıkmak istemesi/ Türk Telekom aboneliğini iptal etmek istemesi, PSTN hizmetine ilişkin borcunu ödememesi veya hattını devretmesi, nakil nedeniyle internet hizmetini alamadığı gerekçesiyle aboneliğini iptal etmesi, hattını devretmesi, abonelik türünü değiştirmesi, bireysel tarifeler dışında bir tarifeye geçmek istemesi, PSTN Abonelik Sözleşmesi'nin/Hizmet Formu'nun feshi ve/veya Kampanya Taahhüdünden vazgeçmesi, hattın dondurulması talebinde bulunulması, hattın iptali gibi nedenler başta olmak üzere, Kampanya ve/veya PSTN aboneliğinin herhangi bir nedenle Taahhüt Süresi'nden önce sona ermesi.

9. Taahhüt süresi tamamlanmadan abonenin kampanya kapsamından çıkması/çıkarılması durumunda, taahhütnamenin abone tarafından imzalandığı tarihten itibaren taahhüde aykırılığın



5212160800606



oluştugu döneme kadar aboneye sağlanan faydaların bedelleri ile **(Ev Destek Hizmeti” iki yıllık rayiç bedeli 240-ikiyüzkırk TL)** aboneden taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen tutarların henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamı (kalan ay fayda) kıyaslanarak düşük olan tutar aboneden tahsil edilecektir

10. Abone, Kampanya çerçevesinde Türk Telekom'dan aldığı telefon hizmetine ilişkin aboneliğini Türkiye sınırları içerisinde ücreti karşılığında teknik imkanlar ve altyapının uygunluğu çerçevesinde söz konusu hizmetlerin verilebileceği bir başka yere naklini talep edebilme hakkına sahiptir. Abone, Taahhüt Süresi boyunca Türk Telekom PSTN Abonelik Sözleşmesi'ni/Hizmet Formu'nu ve/veya Taahhütname'yi, herhangi bir şekilde kısmen veya tamamen üçüncü bir kişiye devredemeyecektir.

11. Abone, Ev Destek Hizmeti işlemlerinin gerçekleştirilebilmesi için kendisinden istenen bilgileri doğru ve eksiksiz olarak vermekle yükümlüdür. Aksi durumda bu durumdan kaynaklanan tüm sorumluluk Abone'ye ait olup, Türk Telekom'un herhangi bir sorumluluğu söz konusu olmayacaktır.

12. Abone, Taahhüt Süresi içerisinde Kampanya kapsamındaki hattının dondurulmasını isterse, Taahhüt Süresi, hattın dondurulduğu süre kadar uzar. Eğer Abone, uzayan Taahhüt Süresi tamamlanmadan Kampanya'dan çıkar/çıkarılırsa 9. maddede belirtilen ücret Abone'ye yansıtılır.

13. Türk Telekom, resmi ve adli makamların müdahalesi veya teknik şartlardan ötürü işbu Kampanya şartlarında yapılan değişikliklerden sorumlu tutulamaz. Söz konusu değişiklikler, Türk Telekom tarafından “www.turktelekom.com.tr” resmi internet sitesi üzerinden vb. yollarla değişiklik yürürlüğe girmeden önce mevzuata uygun olarak Abone'lerine duyurulur. Bu durumda, Abone, Türk Telekom tarafından bu yolla yapılan duyurulardan bilgisi olmadığı yönünde bir itirazda bulunamaz. Kampanya'nın Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından herhangi bir nedenle Kampanya Süresi veya Taahhüt Süresi tamamlanmadan önceki bir süreçte tamamen uygulamadan kaldırılması durumunda, işbu Koşullar'ın 10. maddesindeki ücret Abone'ye yansıtılmayacaktır.

14. Taahhütname'nin yürürlüğünden doğan damga vergisi Abone tarafından ödenecek, bu kapsamda Abone'nin ilk faturasına yansıtılacaktır. Abone'nin bulunduğu tarifeye göre ilk faturasına yansıtılacak damga vergisi tutarı değişkenlik gösterecektir. Yürürlükteki damga vergisi oranı, <http://www.turktelekom.com.tr/tt/portal/Guncel/Detay/Guncel-Damga-Vergisi-Orani> adresinde belirtilmiştir. Abonenin damga vergisinden muaf olması durumunda damga vergisi Türk Telekom tarafından karşılanacaktır.

15. İşbu Kampanya Katılım Koşulları ve Taahhütname aslı Türk Telekom'da kalacak; “aslı gibidir” şerhi imzalanmış olan bir sureti Abone'ye verilecek şekilde düzenlenmiştir.



5212160800606



## TAAHHÜTNAME

Türk Telekom'un [ ] numaralı ve [ ]  
[ ] tarife paketinde telefon aboneliği olarak yukarıda belirtilen  
kampanya koşullarını okuduğumu, anladığımı ve kampanya koşullarına uyacağımı, işbu  
taahhütnamede belirtilen kampanya iptali, ihlali ve abonelik iptalinden doğacak ödemeleri ilk  
talepte, nakten, defaten, herhangi bir hüküm ihdasına gerek kalmaksızın İŞLETMECİ'ye ödemeyi  
gayri kabili rücu olarak kabul, beyan ve taahhüt ederim.

Abone

Ad-Soyad

: [ ]  
: [ ]

T.C. Kimlik Numarası\*

: [ ]

**(Gerçek kişi abonenin T.C. Kimlik Numarası bilgisini yazması zorunludur.)**

Tarih

: [ ] / [ ] / [ ]

İmza



5212160800606

