

BYD

BYD Türkiye

Çınar Mahallesi Rifkî Tongsir Caddesi
No: 115 Nidakule Küçükyalı A4, Kat: 16 Maltepe / İstanbul
0212 437 88 88

BYD ASİSTANIM



7/24 ☎
0212 437 88 88

BYD ASİSTANIM

BYD ASİSTANIM'LA
HER ŞEY YOLUNDA.

Araç Şasi
Numarası

Başlangıç
Tarihi

Plaka No

Bitiş
Tarihi

BYD Asistanım, yolda karşınıza çıkabilecek her türlü aksilikte 7/24 yanınızda olan bir yol destek hizmetidir. BYD'nizle çıktığınız tüm yolculuklarınız keyifle sürsün diye her yolda, her an sizinleyiz. İyi yolculuklar dileriz.

EK – 1 BYD ASİSTANIM YOL YARDIM ÜRÜNÜ
(OPSİYONEL YOL YARDIM PAKETİ)

TEMİNATLARIN ÖZETİ VE LİMİTLER

1/ Araç Teminatları

Yol kenarı yardım organizasyonu	Ulaşım sınırsız / İşçilik 18 dakika
Aracın çekilmesi	Sınırsız / En yakın BYD bayisine/servisine
Aracın vinç ile kurtarılması	5.000 TL
Oto kapı kilit hizmeti	İşçilik sınırsız (Diğer masraflar Lehtar’a ait) Onarılamazsa çekim hizmeti en yakın BYD bayisine/servisine
Lastik değiştirilmesi hizmeti	İşçilik sınırsız (Malzeme Lehtar’a ait) Değiştirilemezse çekim hizmeti En yakın BYD Bayi’ne/servisine kadar maks. 5.000 TL limitli
Yakıt bitmesi durumunda aracın çekilmesi	En yakın akaryakıt/şarj istasyonuna kadar
Aracın kullanılamayışı nedeniyle konaklama (Maks. 3 gün) (Maks. 5 kişi)	2.000 TL / Gün Max. 6.000 TL
Daimi İkametgah’a geri dönüş veya yolculuğa devam seyahati	Sınırsız
Seyahate devam etmek için kiralık araç	Maks. 5.000 TL (2 günlük toplam bedel)
Onarılan aracın alınması için seyahat	Sınırsız
Aracın emanet ve muhafazası	1.500 TL
Profesyonel sürücü hizmeti	Sınırsız

2) Konut Teminatları

Çilingir 1.500 TL / Yılda 2 defa

3) Ferdi Teminatlar

Kaza sonucu yaralanma durumunda nakil Sınırsız

Taburcu olduktan sonra Daimî İkametgah’a nakil Sınırsız

Lehtar’a yapılacak tedavi nedeniyle aile üyelerinden birinin seyahati ve konaklaması Seyahat sınırsız

Konaklama 2.000 TL / Gün

Maks. 4 gün

Aile üyelerinden birinin ölümü nedeniyle yolculuğun durdurulması sonucu geri dönüş seyahati Sınırsız

Evde meydana gelen hasar nedeniyle yolculuğun durdurulması sonucu seyahat Sınırsız

Vefat eden Lehtar’ın nakli Sınırsız

Acil mesajların iletilmesi Sınırsız

4) Organizasyon Hizmetleri

Profesyonel ev destek hizmetleri

Taşınma sonrası montaj hizmetleri - MiniFix araç trafik muayene işlemlerinin organizasyonu

7/24 otocam değişim hizmeti

İndirimli araç kiralama

Nöbetçi eczanelerden ilaç temini

Kuru temizleme hizmeti

5) Danışmanlık Hizmetleri

Tıbbi danışma
Mali danışma
Hukuki danışma
Veteriner danışma
Seyahat Danışmanlığı

6) Bilgi Servisi

Turistik bilgiler
Yol, kaza ve hava durumu bilgileri
Sağlık kuruluşları ile ilgili bilgiler
Ulaşım araçları ile ilgili bilgiler
Döviz kurları bilgileri
Restoranlar ve eğlence merkezleri hakkında bilgiler
Konaklama ile ilgili bilgiler
Kültürel aktiviteler hakkında bilgiler
Hayvan bakımı ile ilgili bilgiler
Özel günler için organizasyon
Yaşlılar ve çocuklar için bakım hizmetleri
Tercüme hizmetleri
Çiçek gönderme hizmetleri
Diğer bilgi hizmetleri

ÖNEMLİ NOTLAR

Aşağıda tanımlanan hizmetlerden yararlanma hakkı; -aracın çekilmesi, kurtarılması, yol kenarı yardım, oto kapı kilit, lastik değiştirilmesi ve yakıt bitmesi durumunda aracın çekilmesi hizmetleri dışında- Daimî İkametgâh'ın bulunduğu il sınırları dışında yürürlüğe girecektir. Altı çizilen bu hizmetler ile Bölüm 3, 4 ve 5'te belirtilen hizmetler için herhangi bir kilometre kısıtlaması yoktur.

Aşağıda coğrafi sınırlara tabi olarak, üründeki hizmetler beş bölümde verilir.

BÖLÜMLER	TEMİNATLAR	COĞRAFİ BÖLGE
1. BÖLÜM	Araç Yardım	Türkiye'nin her yerinde geçerlidir.
2. BÖLÜM	Konut Teminatları	Daimî İkamet adresinde, Türkiye'nin her yerinde geçerlidir.
3. BÖLÜM	Ferdi Yardım	Daimî İkamet ili dışında, Türkiye'nin her yerinde geçerlidir.
4. BÖLÜM	Organizasyon Hizmetleri	Türkiye'nin her yerinde geçerlidir.
5. BÖLÜM	Danışmanlık Hizmetleri	Türkiye'nin her yerinde geçerlidir.
6. BÖLÜM	Bilgi Servisi	Türkiye'nin her yerinde geçerlidir.

TANIMLAR

Araç Sahibi Kişi

Türkiye'de BYD bayisinden bu sözleşmenin geçerlilik süresi içinde BYD Opsiyonel Yol Yardım Paketi’ni satın alan ve Tur Assist'e bildirilen, BYD marka binek veya hafif ticari aracın sahibi kişidir.

Lehtar

Binek Araçlar için:

Araç Sahibi kişi veya aracı kullanan kişi, 2. Aracın arızalanması veya kazaya uğraması halinde, araçta bulunan istiap haddi kadar yolcu.

Hafif Ticari Araçlar için:

- 1) Araç Sahibi kişi veya aracı kullanan kişi,
- 2) Aracın arızalanması veya kazaya uğraması halinde, azami 5 kişiyi geçmeyecek şekilde sürücü dahil araçta bulunan istiap haddi kadar yolcu

Araç

- 1) Türkiye'de BYD bayisinden bu sözleşmenin geçerlilik süresi içinde BYD Opsiyonel Yol Yardım Paketi’ni almış olan ve ağırlığı 3.500 kg’ı aşmayan ruhsatlı BYD marka binek veya hafif ticari araçlardır.
- 2) Kiralık araçlar, sürücü kurslarına ait araçlar, okul araçları, taksiler ve toplu halk taşımacılığında kullanılan araçlar bu ürünün kapsamı dışındadır.

Konut

Lehtar’ın adres olarak hizmetin başlangıcında Tur Assist’e bildirdiği, ikamet amaçlı müstakil olarak kullanılan ve Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde yer alan mesken.

Şirket

Tur Assist Yardım ve Servis A.Ş.

Daimî İkamet Ülkesi

Türkiye Cumhuriyeti

Daimî İkametgâh

Araç Sahibi Kişi’nin, Daimî İkamet Ülkesi'nde bulunan sürekli ikamet adresi anlamındadır.

Arıza

Aracın hareketsiz kalmasına neden olan elektrik veya mekanik arıza.

Kaza

Aracın hareketsiz kalmasına neden olan kara yolu trafik kazası ya da ani ve şiddetli, dışarıdan kaynaklanan bir neden sonucunda meydana gelen tahribat.

Konut Olay

Çilingir işleri için OLAY belirlenen şartlar, limitler ve istisnalar çerçevesinde olmak üzere; her bir kilidin açılması anlamına gelmektedir.

KAPSAM

Daimî İkametgâh dışında bir seyahat sırasında meydana gelen, öngörülemeyen bir olay sonucunda, olayın coğrafi sınırların dışında meydana gelmemesi kaydıyla; Şirket, Lehtar’a, bu ürünün 1. ile 5. bölümleri arasında belirtilen yardımları derhal sağlayacaktır.

BÖLÜM 1: ARAÇ YARDIM

Aracın çekilmesi, kurtarılması, yol kenarı yardım, lastik değiştirilmesi, oto kapı kilit ve yakıt bitmesi durumunda aracın çekilmesi hizmetleri Daimi İkametgâh'tan 0 km'den itibaren Türkiye'de, geri kalan diğer hizmetler Daimi İkametgâh'ın bulunduğu il sınırları dışında tüm Türkiye'de verilmektedir

1) Yol kenarı yardım organizasyonu

Araç arıza veya kaza nedeniyle hareketsiz kaldığında, Şirket, yol kenarı yardım organizasyonunu BYD bayileri ile organize edecektir. Araç Sahibi'nin operasyon merkezi ile yapacağı ilk görüşme esnasında, arızanın yol kenarında tamir edilebileceği anlaşılırsa yerinde tamir için Yetkili Araç Servisi gönderilecek, aksi takdirde Şirket tarafından aracı çekmek maksadıyla doğrudan çekici gönderilecektir. Şirket, Yetkili BYD Servisi'nin olay yerine kadar tek yön ulaşımını sınırsız ve 18 dakikaya kadar işçilik ücretini karşılar. Araç tamir edilemediği takdirde Şirket sadece Yetkili BYD Servisi'nin olay yerine kadar ulaşımını karşılayacaktır.

2) Aracın çekilmesi veya kurtarılması

Şirket, aracın arızalanması veya kaza durumunda aracın en yakın BYD bayisine naklini sınırsız olarak temin edecektir. Eğer aynı şehir içerisinde birden fazla BYD bayi varsa, araç Araç Sahibi'nin tercih ettiği bayiye çektirilebilir. Aracın kurtarılması için ödenecek azami tutar 5.000 TL'dir.

Bu menfaat kapsamında aracın tamir masraflarına ilişkin olarak herhangi bir meblağ ödenmeyecektir.

3) Oto kapı kilit hizmeti

Aracın kapılarının arızalı olması, anahtarlarının kaybedilmesi, anahtarların aracın içinde unutulması veya çalınmasından dolayı aracın içine girilemediği durumlarda, Şirket kapıların açılması için olay yerine gönderilen Yetkili BYD Servisi'nin yol ve işçilik ücretini karşılayacaktır. Şirket, bu hizmeti, daha önceden bildirilen Araç Sahibi Kişi'den direkt talep gelmesi halinde

sağlayacaktır. Bu hizmetle ilgili diğer tüm masraflar Lehtar'a aittir. Araç kapısının açılmaması durumunda, en yakın BYD bayisine aracın nakli sağlanacaktır.

4) Lastik değiştirilmesi hizmeti

Araç ile yolculuk esnasında oluşabilecek lastik arızaları için; Şirket araçta mevcut olan yedek lastikle değiştirmek üzere olay yerine bir servis sağlayıcı gönderecektir. Şirket, işçilik masraflarını karşılayacak, malzeme masrafları Lehtar tarafından ödenecektir. Lastiğin olay yerinde değiştirilememesi halinde en yakın BYD bayisine aracın nakli en fazla 5.000 TL limite kadar sağlanacaktır.

5) Yakıt bitmesi durumunda aracın çekilmesi

Aracın yakıtının bitmesi durumunda ise araç en yakın akaryakıt ya da şarj istasyonuna çektirilecektir.

6) Aracın arızalanması veya kaza geçirmesi nedeniyle konaklama ve seyahat

Aracın arızalanması veya kaza durumunda, Şirket aşağıdaki masraflardan birini karşılayacaktır.

a) Eğer arıza 24 saat içinde tamir edilemeyecekse azami 5 kişi ve azami 3 güne kadar Lehtar başına her gün için 2.000 TL olmak üzere, aracın onarımını bekleme amacıyla konaklama masrafları (standart oda+kahvaltı), YA DA

b) Tamir süresi arıza veya kazayı izleyen 48 saati aşarsa Şirket, Lehtarların Daimi İkametgâh'a dönüşlerinde meydana gelen seyahat masraflarını veya Lehtarlar seyahate devam etmek isterlerse, seyahat için planlanan yere kadar olan seyahat masraflarını ödeyecektir. Ancak bu son seçenek dahilinde yapılacak olan masrafların, Daimi İkametgâh'a dönüş masraflarını aşmaması gerekir. Ya DA

c) Kaza veya arıza sonucu aracın 24 saatten fazla hareketsizliği söz konusu ise; Lehtarlar seyahate devam etmek için benzer bir araç kiralamak isteyebilir. Bu durumda, Daimi İkametgâh’tan 50 km uzakta olmak şartı ile kendilerine gidilecek yere kadar Şirket tarafından hesaplanarak gerekli olacak güne kadar, maksimum 2 gün için kira bedeli toplam 5.000 TL’den fazla olmamak koşuluyla mümkün olabilen durumlarda kiralık bir binek araç sağlanacaktır. Kiralık araç hiçbir şekilde ticari amaçla kullanılmayacak, yük veya mal taşınmayacaktır. Kötü kullanımdan kaynaklanabilen zararlardan araç sahibi sorumlu olacaktır.

7) Aracın çalınması nedeniyle konaklama ve seyahat

Eğer araç çalınmış ise Şirket, konunun derhal polise bildirilmiş olması kaydıyla araç çalındıktan 24 saat sonra yukarıda 6. maddede belirtilen menfaatlerin aynısını sağlayacaktır.

8) Onarılan ya da bulunan aracın nakli ile emanet ve muhafazası

Eğer arıza veya kazadan sonra yapılacak tamir aracın 72 saatten fazla bir süre hareketsiz kalmasını gerektirirse veya aracın çalınması durumunda, araç, Lehtar’ın hırsızlığın meydana geldiği yeri terk etmesinden sonra bulunursa araç onarıldıktan veya bulunduktan sonra Şirket aşağıdaki masrafları ödeyecektir:

a) Aracı Daimi İkametgâh’a götürmek için Lehtar’ın veya tayin ettiği herhangi bir kişinin aracın tamir edildiği veya bulunduğu mekâna kadar yaptığı seyahat masrafları.

b) Tamir edilmiş veya bulunmuş aracın azami 1.500 TL’ye kadar emanet ve muhafaza masrafı.

9) Profesyonel sürücü hizmeti

Sürücünün aracı kullanmayı imkânsız kılan hastalığı; kaza geçirmesi ya da vefatı halinde, sürücünün beraberinde bulunanlardan hiçbirinin sürücünün yerine geçememesi kaydıyla Şirket, aracı kullanarak araçta bulunanları Daimi İkametgâh’a veya seyahat için planlanan yere götürmek üzere profesyonel bir sürücü temin edecektir.

BÖLÜM 2: KONUT YARDIM

Kapsam

Şirket, hizmet başlangıç tarihi itibarıyla 1 yıl vadesince oluşabilecek olaylar karşısında konutu korumak maksadıyla bu ürün kapsamındaki acil ev yardım hizmetlerini aşağıda tanımlanan açıklamalar, şartlar, istisnalar ve ekonomik limitler çerçevesinde tüm Türkiye’de sağlayacaktır.

Çilingir

Anahtarların çalınması, kaybedilmesi veya hırsızlık sonucu kilitlerin hasar görmesi ya da herhangi bir nedenle kilitlerin arızalanması sonucu konuta hiçbir giriş yolunun bulunmaması durumunda, böyle bir tamiratın mümkün olduğu durumlarda, Şirket gerekli acil tamir hizmetini sağlamak amacıyla anlaşmalı çilingirini gönderecektir.

Şirket ürün başlangıç tarihi itibarıyla 1 yıl vadesince azami iki olay olmak kaydıyla her bir olay için 1.500 TL sınırına kadar malzeme, işçilik ve ulaşım masraflarını karşılayacaktır.

İçerik

a) Görev:

- Anahtar kaybına bağlı dış kapının açılması,
- Anahtar çalınmasına bağlı dış kapının açılması,
- Anahtarın içerde unutulmasına bağlı dış kapının açılması,
- Anahtarın kapı arkasında unutulmasına bağlı dış kapının açılması,
- Barelin arızalanmasına bağlı dış kapının açılması,
- Kilidin arızalanmasına bağlı dış kapının açılması,

- Hırsızlık amaçlı zarar verilmiş, çalışamaz haldeki dış kapının açılması

b) Değişirme:

- PVC, ahşap, demir, çelik veya alüminyum dış kapı kilidinin arıza sonrası çalışamaz haldeki kilidin değiştirilmesi
- PVC, ahşap, demir veya alüminyum dış kapı kilidinin arıza sonrası çalışamaz haldeki barelin değiştirilmesi
- Bire bir yakın ürün baz alınır. Ürün kapsamında ve limitler dahilinde kalmak üzere standart kilit, barel, rozet vb. malzeme kullanılır.
- Aksesuar malzemeler Asistans ürün kapsamı dışında olup Lehtar tarafından karşılanır (güvenlik zincirisüngüsü, kapı freni, kapı tokmağı vb.)

İstisnalar

- a) Anahtarların kopya edilmesi
- b) İsteğe bağlı kilit veya barellerin değiştirilmesi
- c) İsteğe bağlı kapının açılması

KONUT

Konut terimi; Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde yer alan, teminat altına alınmış ve ürün/sertifika üzerinde adresi görülen, ticari olarak kullanılmayan, kiralama yoluyla veya mülkiyeti kendisinde olmak üzere daimî olarak ikamet ettiği/ettirdiği daire, müstakil villa ve evler (yalnız birden fazla kattan oluşan apartman ve binalar hariç) “KONUT” olarak anılacaktır. Bu adres Lehtar ile ilgili bilgiler bölümünde yer alır.

YÖNTEM

Bütün acil ve bağlantı hizmetlerinin yılın 365 günü, 24 saat olarak telefonla Şirket'ten istenmesi gerekir. Şirket acil ve bağlantı

hizmetleri için derhal çözüm sağlayacaktır. Eğitilmiş operatör Lehtar’a talebinin ayrıntılarının yanında tam isim ve adres, telefon numarası gibi bazı ayrıntıları soracaktır.

Lehtar’ın Şirkete istediği hizmet ve bunun takibini bilgisayara kaydetme yetkisini verdiği telefon konuşmaları, talebin tebliği (ihbarı) olarak kabul edilecektir.

Şirket, bu menfaatleri, ancak Lehtar, Daimi İkametgâh’ın bulunduğu il dışında iken ve en fazla birbirini izleyen 60 güne kadar araç ile birlikte seyahat etmekte ise bir kaza sonucu yaralanma durumunda tüm Türkiye’de temin edecektir.

BÖLÜM 3: FERDİ YARDIM

1) Lehtar’ın bir kaza sonucu yaralanması durumunda nakli

Lehtar’ın bir kaza sonucu yaralanması durumunda, Şirket, Lehtar’ı ambulans veya refakatçi doktor ve Şirket’in doktoru tarafından en uygun kabul edilen herhangi bir nakil aracıyla uygun olan en yakın tıbbi merkeze nakli için gerekli giderleri karşılayacaktır.

Şirket hiçbir zaman herhangi bir tıbbi yardım operasyonunda polis, sivil savunma, itfaiye gibi resmi veya özel acil yardım kuruluşlarının yapması gereken kurtarma hizmetine müdahale etmeyecektir. Resmi veya özel şirket tarafından bu hizmet verilse de şirket, hiçbir zaman ödemeyi üstlenmeyecektir.

2) Araç Sahibi’nin taburcu olduktan sonra Daimi İkametgâh’a nakli

Araç Sahibi’nin bir kaza sonucu yaralanması durumunda tıbbi bir merkezde yatarak operasyon gerektiren tedavisinin sona ermesini takiben taburcu olması durumunda, seyahate devam edemeyeceğine ve Daimî İkametgah’a dönüş için Araç Sahibi’nin

asıl seyahat için kullanmış olduğu taşıma aracını kullanamayacağına Şirket doktoru tarafından karar verilirse; Şirket, araç Sahibi'nin ambulans veya refakatçi doktor ve Şirket'in doktoru tarafından en uygun kabul edilen herhangi bir nakil aracıyla Daimi İkametgâh'a nakli için gerekli giderleri karşılayacaktır. Naklin yapılabilmesi için tedavi eden doktorun düzenleyeceği tıbbi rapor gerekmektedir.

3) Araç Sahibi'nin aile üyelerinden birinin seyahati ve konaklaması

Şirket, Araç Sahibi'nin 5 günden fazla hastanede kalması gerektiği durumda bir aile üyesi için hastanenin bulunduğu yere seyahat masraflarını sınırsız ve en fazla 4 günle sınırlı olmak üzere, günlük azami 2.000 TL'na kadar konaklama masraflarını (standart oda+kahvaltı) temin edecektir.

4) Yakın bir aile mensubunun ölümü sonrası meydana gelen seyahat masraflarının karşılanması

Araç Sahibi'nin, yakın bir aile mensubunun (eşi, ebeveyni, çocukları, kardeşleri) Daimi İkamet Yeri'nde ölümü nedeniyle seyahatini yarıda kesmek zorunda kaldığında, Şirket, Araç Sahibi'nin Daimi İkametgâh'ına dönüşünü organize edecektir.

Bu menfaat, sadece, Araç Sahibi'nin asıl seyahat için kullanmış olduğu taşıma araçlarını kullanamadığında mümkündür.

5) Evde meydana gelen bir hasar sebebiyle ortaya çıkan seyahat masraflarının karşılanması

Araç Sahibi'nin evindeki hırsızlık, yangın veya patlama nedeniyle evin oturulmaz hale gelmesi, ya da fazla zararın ortaya çıkması riski sebebiyle Araç Sahibi'nin evinde bulunması gerektiği durumlarda, Şirket, Araç Sahibi'nin Daimi İkametgâh'a dönüş masraflarını ödeyecektir.

Bu menfaat, sadece, Araç Sahibi'nin asıl seyahat için kullanmış olduğu taşıma araçlarını kullanamadığında mümkündür.

6) Vefat eden Araç Sahibi'nin nakli

Araç Sahibi'nin kaza sonucu vefatı halinde Şirket; cenazenin defnedilmesi için Daimî İkamet Yeri'ne naklini organize edecektir. Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışındadır.

7) Acil mesajların iletilmesi

Lehtar'ın talebi üzerine Şirket, yukarıda belirtilen maddeler kapsamındaki konularla ilgili olarak acil veya gerekli mesajların iletilmesini sağlayacaktır.

KOŞULLAR

1) Herhangi bir talep halinde Şirket'in sorumluluğu, tazminat veya menfaat talep eden Lehtar'ın bu sözleşmenin koşullarına uymakta olması koşuluna bağlıdır,

2) Bu sözleşme kapsamındaki talebi için Lehtar;

- a) Zararı asgariye indirmek için tüm makul tedbirleri alacaktır.
- b) İstenen menfaatleri belirten talebi bildirmek için Şirket'e en kısa zamanda telefon edecektir.
- c) Şirket'e gerekli tüm bilgiyi serbest olarak temin edecektir.
- ç) Hiçbir ödeme, taahhüt, teklif veya sorumluluk kabulünde bulunmayacaktır.

3) Şirket geri ödeme taleplerini kabul etmeyecektir.

4) Şirket, eğer aynı şartları kapsayan ve bu üründen daha evvel tanzim edilmiş olup halen yürürlükte bulunan bir başka

Sigorta/Asistans Poliçesi varsa bu ürün kapsamında ödenmesi gereken herhangi bir menfaate ilişkin hiçbir sorumluluk kabul etmeyecektir.

İSTİSNALAR

1) Şirket'in, dolaylı ya da dolaysız olarak aşağıdaki durumlardan meydana gelebilecek vakalarda hiçbir hizmet verme yükümlülüğü olmayacaktır.

- a) Bu ürün kapsamında talepte bulunan herhangi bir Lehtar veya herhangi bir başka kişinin hileli hareketleri
- b) Bu ürün kapsamındaki herhangi bir hizmetin verilmesi esnasında, dolaylı veya dolaysız meydana gelebilecek ve ürünün kapsamında olmayan her türlü maddi/bedeni zarar
- c) Sel, deprem, volkanik patlamalar, fırtına ve meteor düşmesi gibi olağanüstü olaylar sonucu ortaya çıkan zararlar
- ç) Terörizm, savaş, isyan ve ayaklanmalar, savaş
- d) Silahlı kuvvetler, güvenlik kuvvetleri veya örgütlerinin harekâtı
- e) Nükleer radyo-aktivite sonucu ortaya çıkan olaylar
- f) Araç sürücüsünün; (i) İlaç, zehirli veya narkotik maddelerin etkisinde olması veya kanındaki alkol düzeyinin aracı kullanmakta olduğu ülkedeki kanunların müsaade ettiği düzeyin üzerinde olması, (ii) Aracın sınıfına uygun ehliyete sahip olmaması
- g) Lehtar ya da Sürücünün taşınan yolcu hayvan veya malın yolcu kapasitesine ya da yükleme biçimine uymayan şekilde taşınmasının hasara ya da kazaya sebebiyet vermesi durumunda

- ğ) Araçta taşınan yakıt madeni esaslı cisimler veya diğer yanıcı patlayıcı ya da zehirli maddeler
- h) Bir Lehtar'ın şunlara katılması: (i) Yarış, ralli veya benzeri denemeler, (ii) Sportif faaliyetler, (iii) Suç hareketleri, (iiii) Bahisler
- ı) Lehtar'ın kasıtlı hareketleri
- i) Tıbbi reçete dışında alınan alkol, ilaçlar zehirli maddeler, uyuşturucular veya tıbbi ürünlerin gönüllü tüketimi ile ortaya çıkan hastalıklar veya patolojik durumlar
- j) Hamilelik veya doğum yapma, istekli olarak doğuma son vermek
- k) Sözleşmenin geçerlilik tarihleri arasında, öncesinde tanısı konmuş olsun veya olmasın var olduğu yetkili bir doktor tarafından ürün başlangıç tarihinden sonra tespit edilen tıbbi bir durum veya bu duruma bağlı olarak ortaya çıkan akut kriz
- l) Doğuştan olan hastalıklar (Gebelik esnasında oluşan veya genetik faktörlerden kaynaklanan hastalıklar)
- m) İntihar veya intihar teşebbüsü, akıl hastalıkları, psikolojik rahatsızlıklar salgın hastalıklar
- n) Aracın trafiğe çıkışını sağlayan yasal dokümanların (şartların) olmaması
- o) Her türlü hastalık

2) Şirket, aşağıdaki masraflardan sorumlu olmayacaktır.

- a) Aracın her türlü tamiri
- b) Şirket yetki vermeden, Lehtar tarafından veya onun adına düzenlenmiş her türlü yardım faaliyeti ve masrafları,
- c) Bu ürün kapsamındaki hizmetlerden herhangi birinin verilmesi esnasında, aracın içinde veya üzerinde bulunan sökülebilen parçalar ile araç içinde yer alan tüm kişisel ve/veya ticari eşyaların kaybı/bozulması sonucu ortaya çıkan masraflar
- ç) Rapor/belge gerektiren teminatlar için gerekli evraklar verilmediği takdirde

BÖLÜM 4: ORGANİZASYON HİZMETLERİ

Organizasyon hizmetlerinde bağlantı Şirket tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar Araç Sahibi tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak Araç Sahibi'nin isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır.

Şirket, her türlü makul kontrolü dışındaki hallerin veya hizmet birimlerinin kendi kontrolleri dışındaki olağanüstü, öngörülemeyen durumlar (mücbir sebepler) veya çevresel kazalar sonucu tamamen meşgul olması veya en yakın yerde hazır bulunamamalarının sonucu olarak, kendi namına yaptırım uygulayamayacağı hiçbir doğrudan hizmeti sağlamayacaktır.

Şirket, acil hizmet kapsamı dışında kalan tüm onarım ve destek işlerini, anlaşmalı olduğu profesyonel hizmet ağı aracılığı ile mesai gün ve saatleri (09.00-18.00) içerisinde gerçekleştirecektir. Sağlanacak bu hizmetler ile ilgili masraflar Araç Sahibi tarafından karşılanacak ancak dosyanın takibi ve kontrolü şirket tarafından gerçekleştirilecektir. Araç Sahibi'nin onayı ile yapılacak/verilecek hizmetin sorumluluğu direkt hizmet birimi/profesyonellerin sorumluluğu altında olacaktır.

Müşteri temsilcisi, Araç Sahibi'nin talebinin ayrıntıları ile birlikte, tam isim ve adres, telefon numarası gibi bilgilerini alacaktır. Araç Sahibi'nin Şirket'ten istediği hizmetler ve bu hizmetlerin takibini bilgisayara kaydetme yetkisini verdiği telefon konuşmaları, talebin bildirilmesi (ihbarı) olarak kabul edilecektir.

1) Profesyonel Ev Destek Hizmetleri

Şirket Araç Sahibi'nin isteği üzerine, aşağıda belirtilen konularda takribi (tahmini) hizmet ve tamiri verebilecek profesyonelleri veya hizmet birimlerini gönderecek ve bilgi sağlayacaktır.

İhtiyaç halinde Araç Sahibi'ne ödemeli usta/firma tedarik edilmesi

a) Tamir:

• Batarya, musluk, ara musluk tamiri, o Lavabo tıkanıklığının açılması • Tuvalet tıkanıklığının açılması • Su vanalarının tamiri • Rezervuar tamiri • Radyatör vanası tamiri • Kapı zili arızasının tamiri • Ahşap bahçe kapı ve çitlerinin tamiri • Kapı kasalarının tamiri • Pencere ve kapı pervazlarının tamiri • PVC pencere çerçevesinin tamiri • PVC kapı çerçevesinin tamiri • Alüminyum pencere çerçevesinin tamiri • Ahşap pencere çerçevesinin tamiri • Alüminyum kapı çerçevesinin tamiri • Ahşap kapı çerçevesinin tamiri • Küçük veya büyük ölçekli boya işlerinin yapılması • Küçük veya büyük ölçekli seramik ve fayans işlerinin yapılması • Küçük veya büyük ölçekli taş, tuğla veya mermer işleri • PVC, ahşap, alüminyum veya çelik kapıların ve pencerelerin ayarlarının yapılması • Mutfak tezgah ve seramik duvar/zeminlerin sökülmesi ve atımının sağlanması • Küçük veya büyük ölçekli sıva çatlak ve hasarlarının tamiri • Çatı ve dere kısmi tamiri • Diğer usta/firma talepleri.

b) Değiştirme ve Yenileme:

• Asma kilit veya kapı freninin değiştirilmesi • Kapı menteşelerinin değiştirilmesi • Duş telefonu veya başlığının değiştirilmesi • Duş telefon hortumunun değiştirilmesi • Su sayacının değiştirilmesi • Döküm radyatörün panel radyatöre dönüşümünün sağlanması, • Çamaşır ve bulaşık makinesi tesisatının çekilmesi • PVC pencere çerçevesinin değiştirilmesi • Alüminyum pencere çerçevesinin değiştirilmesi • Ahşap pencere çerçevesinin değiştirilmesi • PVC kapı çerçevesinin değiştirilmesi • Alüminyum kapı çerçevesinin değiştirilmesi • Ahşap kapı çerçevesinin değiştirilmesi • PVC kapı panelinin değiştirilmesi • Alüminyum panelinin değiştirilmesi • Ahşap panelinin değiştirilmesi • Cam kapı motor-makine-aksesuarların yenisi ile değiştirilmesi • Banyo, mutfak veya pencere silikonlarının yenilenmesi veya yenisinin çekilmesi • PVC vinly yer kaplamalarının sökülmesi, atılması ve yenisi ile değiştirilmesi • Duvardan duvara halıların sökülmesi, atılması ve yenisi ile değiştirilmesi • Elektrik sayacının değiştirilmesi • Telefon hattının çekilmesi, uzatılması veya var olanın değiştirilmesi • Tüm elektrik tesisatının yenilenmesi • Banyo jakuzi elektrik tesisatının çekilmesi • Ek bina (müştemilat) yeni elektrik tesisatının çekilmesi • Çatı ve derelerin komple uygulamasının yapılması • Diğer usta/firma talepleri

c) Kurulum ve Montaj:

- Mutfak ve banyo aksesuarlarının montajı • Çamaşır ve bulaşık makinesinin montajı • Duşakabin ve jakuzi montajları
- Bulaşık makinesi montajı • Yeni radyatör montajı • Rezervuar montajı • Lavabo ve eviye montajı • Duş perdesi montajı
- Aydınlatma tesisatının çekilmesi • Elektrikli (termosifon) ve gazlı su ısıtıcılarının (şofben) montajı • Tavan aspiratörünün montajı • Bahçe aydınlatma tesisatının çekilmesi • Kısa akım röle montajı • Elektrik yeni priz tesisatının çekilmesi
- Elektrikli su fitresinin montajı • Topraklama tesisatının çekilmesi • Topraklama çubuğunun montajı • Kapı zili tesisatının çekilmesi ve montajı • Aspiratör montajı • Avizelerin montajı • Elektrikli fırın montajı • Bahçelere ve teraslara özel aydınlatma lamba tesisatının çekilmesi ve montajların yapılması • Harekete duyarlı sensörlü elektrik aydınlatmasının montajı • Elektrikli banyo su ısıtıcısının montajı • Duman, yangın ve yangın alarm montajları • Katı atık öğütme makinesinin montajı • Stor perde montajı • Elektrik fişi bağlantısının yapılması • PVC, alüminyum ve ahşap pencere imalatı veya montajı • PVC, alüminyum ve ahşap kapı imalatı veya montajı • Cam kapı motor-makine-aksesuar montajı • Resim veya ayna çerçeve montajının yapılması • Ahşap veya metal rafların montajı • Kornişlerin montajı
- Bazı ev, iş ve bahçe mobilyalarının montajı • Pencere mandalı montajı • Asma kilit veya kapı freni montajı • Yeni alınmış barel veya kilidin montajı • PVC, ahşap veya alüminyum pencere güvenlik mandalı montajı • İç oda kapı kilitlerinin yenileri ile değiştirilmesi • Kapılara çarpma takoz/topuklarının montajı • Dış kapılara güvenlik sürgüsünün veya zincirinin montajı • Diğer usta/firma talepleri

d) Kontrol ve Değerlendirme:

- Elektirk tesisatındaki arıza kontrolü • Elektrik tesisatının gözden geçirilmesi ve güvenlik kontrollerinin yapılması
- Diğer usta/firma talepleri.

Bu listenin yeni hizmet ekleme ve gelişimine açık olması nedeniyle listede yer almayan diğer faaliyetler hakkında da bilgi verilebilir. Ev yardım organizasyon hizmetleri mesai saatleri içinde verilmektedir.

2) Taşınma Sonrası Montaj Hizmetleri – MiniFIX

MiniFIX; taşınma sonrası ihtiyacı olabilecek ve aşağıda detayları yer alan küçük ölçekli montaj, demontaj, onarım işlemleri organizasyonunun Asistans Şirketi tarafından sağlandığı destek ve bir hizmetidir. Söz konusu hizmet sadece Türkiye sınırları içinde bulunan konutlar için verilmektedir.

- Beyaz Eşya Montajları: Çamaşır makinesi, bulaşık makinesi, kurutma makinesi, buzdolabı, derin dondurucu, fırın, ocak, aspiratör ve davlumbaz
- Aksesuar Montajları: Sabunluk, havluluk, kağıtlık, tablo resim, ayna, korniş, stor perde, yekpare ra
- Kapı ve Pencere Aksesuar ve Kol/Kilit Montajları: Merkezi sistem içermeyen dış kapı kilit/barel değişimleri, iç kapı kilit değişimleri, güvenlik zinciri veya süngü montajları, kapı veya pencere kolları
- Avize Montajları: Özel bağlantı gerektirmeyen avize ve aplik montajları
- Elektrik Tesisat Aksesuar Montajları: Elektrik anahtarı, priz, dimmer anahtar, florasen, elektrik duyu, iç kapı zili ve kapı otomatı

1.1. İstisnalar ve Özel Durumlar

1. Kullanılacak ürün, sarf malzemeleri aksesuarlar, yol ve işçilik ücretleri araç kullanıcısı tarafından karşılanacaktır.
2. Montaj yapılacak yerin veya alanın montaja uygun ve tüm tesisat (elektrik, su, doğal gaz vb.) bağlantıları hazır olmalıdır.
3. Montaj yerinin montaja hazır hale getirilmesi için yapılması gereken kırım, atım, tesisat çekimi benzeri uygulamalar ücrete tabidir.
4. Araç Sahibi’nin ürünü kaynaklı hasar ve arızalar kapsam dışıdır.
5. Araç Sahibi’nin ürününün, taşınılan konut yapı ve tesisatlarla uyum sağlamaması gibi problemler kapsam dışıdır.
6. Ürünlerin montajı esnasında ihtiyaç olunan ama ürünün eski, üretimin durdurulması ve yedek parçasının bulunamaması gibi hallerde ürünün montajı kapsam dışıdır.
7. Araç sahibi tarafından kasıtlı olarak meydana getirilen hasarlar kapsam dışıdır.
8. Asistans Şirketi’nin ön onayı veya kabulü olmaksızın araç sahibi tarafından yapılan harcamalar kapsam dışıdır.

2. HİZMETE İLİŞKİN ÖZEL ŞARTLAR

1. Araç Sahibi MiniFIX için belirlenmiş sınırlar dahilinde herhangi bir organizasyon bedeli ödemeyecektir.
2. Belirlenmiş limitlerin aşılması, kapsam dışı işler veya diğer organizasyon talepleri olması durumunda; Araç Sahibi, Ek 1’de yer alan “Muhtelif Montaj Ücretlendirmeleri” listesinde belirlenen ücretler üzerinden hizmet bedellerini ödeyecektir.
3. Araç Trafik Muayene İşlemlerinin Organize Edilmesi

ARAÇ TRAFİK MUAYENE ORGANİZASYON HİZMETİ İŞ AKIŞI

Araç Trafik Muayene Organizasyonu; sadece binek ve hususi kullanım tarzlı hafif ticari araçlar için ve İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Antalya, Adana il sınırları içerisinde geçerlidir.

1. Araç Sahibi çağrı merkezini arayarak talebini bildirir.

2. Araç Sahibi’ne en yakın muayene istasyonu bilgisi verilir.

3. Muayeneye giderken bulunması gereken evraklar hatırlatılır: Ruhsat, vergi temiz kağıdı, trafik poliçesi, LPG’li li araçlar için son 1 ay içinde yapılmış olan “gaz sızdırmaz” raporu, tadilatlı araçlarda yapılan tadilatın ruhsata işlenmiş durumdaki şekli, aracı muayeneye araç sahibinden farklı bir kişi götürecek ise onaylı vekaletname gerektiği bilgisi verilir. (TÜVTÜRK’ ün yeni işleyişine göre, araç sahibi dışında bir kimse aracı muayeneye götürdüğü takdirde noterden onaylı vekaletname ile birlikte araç, aracı teslim almaya gelen hizmet birimi yetkilisine teslim edilir.)

4. Aracın muayeneden geçmesi için gerekli olan teçhizatlar hatırlatılır (reflektör, yangın tüpü, ilkyardım çantası). Araç Sahibi’nde bu gereçlerden eksik olanların tarafımızdan ücreti karşılığında temin edilebileceği bilgisi verilir.

5. Aracın trafik muayenesi yapılmadan önce; muayeneden geçebilmesi için gerekli olan teçhizatlarının kontrol edilmesi ile ilgili olarak, istenildiği takdirde hizmet bedeli karşılığında ön muayenesinin (check-up) yapılabileceği bilgisi verilir.

6. Çağrı merkezi görevlisi Araç Sahibi’ni hizmet birimi ile görüştürür.

7. Araç Sahibi ruhsatını hizmet birimine fakslar.

8. Hizmet birimi; maliyeden borç kontrolü yapar, borcu yok ise hizmet birimi “borcu yoktur yazısı” alır, araç sahibi aracın maliyede borcu gözüktüyorsa bu bilgi ile birlikte gözüken borç meblağı Araç Sahibi’ne aktarılır. Araç Sahibi maliyede gözüken borçlarına ilişkin ödeme yapmış ise kendisinden ödeme dekontlarını fakslaması istenir.

9. Araç, araç sahibinin belirttiği adresten teslim alınır. Araç Sahibi tarafından araç ve gerekli dokümanlar (ruhsat, vergi temiz kağıdı, trafik poliçesi) hizmet birimine teslim edilir.

- a) Araç Sahibi, görevlendirilen bir şoför vasıtasıyla aracın teslim alınması ve teslim edilme aşamasında sorumluluktan kurtulması amaçlı olarak tarafımızdan hazırlanmış bulunan ibraname ve taahhüt belgesi imzalatılır.

- b) Araç Sahibi aracının bir çekici yardımıyla alınmasını da isteyebilir.

- Not: Çekici ile trafik muayeneye giden aracın riskleriyle ilgili olarak gerekli taşıma sorumluluk sigorta poliçesi mevcuttur. Şoförle araç muayene yaptıрма hizmeti alındığında “üçüncü şahıs sorumluluk poliçesi” mevcuttur.

10. Araç Sahibi ister ise aracının trafik muayenede olacağı süreç içerisinde ücreti karşılığında ikame araç teklif edilir. İkame araç ücretinin, araç teslim alındığında Araç Sahibi tarafından nakden ödemesi gerçekleştirilir.

11. Hizmet birimi muayene harcını yatırır ve trafik muayene işlemlerini tamamlar.

12. Araç ve işlem dekont ve belgeleri Araç Sahibi'ne geri teslim edilir.

13. Araç Sahibi; hizmete ilişkin resmi masraflar ile hizmet bedelinin ödemesini hizmet birimine nakden gerçekleştirecektir.

HİZMETE İLİŞKİN MASRAFLAR (Değişebilir)

✓ Araç muayene ücretlerinde www.tuvturk.com.tr sitesinde yer alan güncel fiyatlar uygulanır.

✓ Aracın adresten şöför ya da çekici ile teslim alınma ücretlerinde güncel Şirket tarifesi fiyat tarifesi uygulanır.

✓ Check up ve egzoz muayene ücretlerinde güncel piyasa fiyatları uygulanır.

✓ Araç trafik muayene gereç ücretlerinde (reflektör, yangın tüpü, ilk yardım çantası (set halinde) güncel piyasa fiyatları uygulanır.

✓ Araç kiralama bedellerinde güncel Şirket araç kiralama fiyat tarifesi uygulanır.

4. 7/24 Otocam Değişimi

Şirket Araç Sahibi'nden talep gelmesi halinde cam hasarı oluşan araca, aracın orijinal camı standartlarında oto camın temin edilmesini ve Araç Sahibi'nin talebi üzerine ve mümkün olan hallerde mobil araçlar ile yol kenarında veya en yakın cam takma istasyonunda oto camın monte edilmesini organize eder. Tüm masraflar Araç Sahibi'ne aittir.

5. İndirimli Araç Kiralama

Araç Sahibi'nin talebi doğrultusunda, Şirket'in Türkiye genelinde faaliyet gösteren anlaşmalı hizmet birimleri ile kiralık araç organizasyonu yapılarak Araç Sahibi'nin özel indirimlerden yararlanması sağlanır. Bu hizmet ile ilgili tüm maliyetler Araç Sahibi tarafından karşılanır.

6. Nöbetçi Eczanelerden İlaç Teslimi

Araç Sahibi'nin ihtiyaç duyması halinde İstanbul Eczacı Odası Eczane ve Eczane Nöbet Çizelgeleri baz alınarak talep edilen ilaç veya ilaçların Araç Sahibi'nin adresine en yakın eczane/nöbetçi eczanelerden 365 gün/ 24 saat olarak İstanbul Büyükşehir Belediyesi il sınırlarında temin edilmesi sağlanır. Bu hizmetle ilgili oluşabilecek ilaç bedeli, kurye ücreti gibi tüm masraflar Araç Sahibi tarafından karşılanır.

7. Kuru Temizleme Hizmeti

Araç Sahibi'nden gelen kuru temizleme hizmet talebi; mesai saatleri içerisinde, network aracılığıyla müşteri hatta iken hizmet sağlayıcıyla konferansa alarak bilgi ve hizmet akışı organize edilir. Mesai saatleri dışında ise hizmet sunum bilgilerini aldıktan sonra en geç ertesi iş günü içinde organize ederek Araç Sahibi'ne ilgili hizmetin sunumu hakkında bilgi vererek organizasyon işlemi gerçekleştirilir. İlgili hizmetin kuru temizleme ücreti ve ulaşım hizmeti Araç Sahibi'ne aittir. Bu hizmet İstanbul Büyükşehir Belediyesi sınırları ve anlaşmalı hizmet biriminin servis alanı içinde geçerlidir.

BÖLÜM 5: DANIŞMANLIK HİZMETLERİ

1) Tıbbi Danışmanlık

Araç Sahibi'ne veya birinci derece aile üyesine karşılaştıkları sağlık problemi konusunda Şirket anlaşmalı doktorlar tarafından bilgi verilir. Doktor, uzman doktor, diş hekimi, hastane ve teşhis merkezleri adresleri ve telefon numaraları bildirilir. Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur ancak tanı konmaz, ilaç önerilmez.

2) Mali Danışma Hizmeti

Araç Sahiplerine özel hayatlarında karşılaştıkları veya ilgilendikleri vergilendirme, emeklilik (SSK ve özel emeklilik) ve benzeri konularda bilgilendirme ve danışmanlık hizmeti verilecektir.

Bu kapsamda özel yatırım danışmanlığı gibi benzeri talepler kapsam dışıdır.

3) Hukuksal Danışmanlık

Araç Sahibi, Türkiye’nin her yerinde herhangi bir hukuki problemle karşılaştığında 7 gün/24 saat branş gözetmeksizin hukuki danışmanlık ve iş hukuku danışmanlığı hizmeti alabilecektir. Kişiler aradıklarında hukuk danışmanıyla görüştürülecektir. Böylece Araç Sahipleri içinde bulundukları durumda hukuken hangi aşamalarda ne yapmaları gerektiği bilgisine süratle ulaşabileceklerdir.

4) Veteriner Danışma

Araç Sahibi’nin evcil hayvanları için ortaya çıkabilecek sağlık problemleri, evcil hayvanların bakım ve beslenmesi gibi konularda uzman veteriner hekimler aracılığı ile telefonda bilgi/danışma hizmetlerinin verilmesi sağlanacaktır.

Danışma hizmeti çerçevesinde ilaçlı tedavi ve tanı desteği verilememektedir.

5) Seyahat Danışmanlığı

Seyahat ile ilgili mümkün olabilen durumlarda olabilecek her türlü rezervasyon/bilgilendirme/organizasyon yurt içi ve yurt dışı için sağlanacaktır.

• Yurt içi / yurt dışına gidecek kişiler/gruplar (Araç Sahibi’nin grupta yer alması koşuluyla) için programlar hazırlanması (Örnek: Müşterinin arkadaşlarıyla birlikte gitmek istediği herhangi bir destinasyona tatil planlaması)

• Yurtiçi ve yurtdışında gidilecek yerler konusunda danışmanlık ve rehberlik hizmetleri (Örnek: Alışveriş yeme içme, görülecek yerler, aktiviteler, eğlence programları konusunda tavsiyelerde bulunma)

• Birçok şehirdeki restoran, otel ve diğer özel adresler hakkında bilgi

• Yurt dışına çıkış / gidilecek ülkeye giriş prosedürleri konusunda bilgilendirme ve yönlendirme hizmetleri

• Gidilecek ülkelerde, olabilecek hastalıklar konusunda, bilgi verilmesi ve aşılama organizasyonu

• Seyahat hizmetleri;
- Müşterilerimizin 24 saat ulaşabileceği bir telefon hattı
- Yurt içi ve yurt dışı tüm havayolları için uçuş rezervasyonu bilet alımı

• Gidilecek destinasyonla ilgili tatil süresince ihtiyaç duyulacak tüm rezervasyonlar (otel, konser, restoran vs.)

• Lüks seyahat hizmetleri; otomobil, limuzin, yat, helikopter, özel jet vb. kiralama organizasyonu VIP Transfer; Kısa dönemli şoför veya şoförlü araç kiralama hizmeti

• Havalimanlarından istenilen adrese indirimli transfer hizmeti

• Yurt içi ve yurt dışı destinasyonlarda kişiye özel, zevklere ve tercihlere uygun seyahat araştırma ve planlama servisi

BÖLÜM 6: BİLGİ SERVİSİ

Bilgi servislerinde bağlantı Tur Assist tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar Lehtar tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak Lehtar’ın isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır.

1) Turistik Bilgiler

Şirket, Lehtar’ın isteği doğrultusunda seyahatler, ülkeye giriş ile ilgili yasal zorunluluklar, gümrük işlemleri ve sağlık koşulları hakkında bilgi sağlayacaktır. Seyahat acenteleri, turizm ofisleri, turist rehberleri, turizm polisi, büyükelçilik ve konsolosluklar, vize ve pasaport işlemleri ile ilgili bilgi verilecektir.

2) Yol, kaza ve hava durumu bilgileri

Lehtar’ın talebi üzerine Türkiye’de yol ve kaza durumu, otomotiv yetkili servis ve bayileri hakkında bilgi sağlayacaktır.

3) Sağlık kuruluşları ile ilgili bilgiler

Lehtar’ın talebi üzerine hastane, doktor, hemşire, nöbetçi eczane ve ambulans şirketleri ile ilgili adres ve telefon numaraları verilecek, cenaze nakli ve defin organizasyonu da dahil olmak üzere mümkün olabilen durumlarda ilgili organizasyonlar yapılacaktır.

4) Ulaşım araçları ile ilgili bilgiler

Lehtar’ın talebi üzerine hava yolu şirketleri, denizcilik işletmeleri, kara yolu şirketleri, yat işletmeleri, demiryolları seferleri, “rent a car” şirketleri (profesyonel sürücü hizmeti) ile ilgili adres ve telefon bilgileri verilecek, bu hizmetlerle ilgili mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

5) Döviz kurları bilgileri

Lehtar’ın talebi üzerine son 5 yıla ait döviz kurları bilgileri verilecektir.

6) Restoranlar ve eğlence merkezleri hakkında bilgi

Lehtar’ın talebi üzerine çeşitli restoran ve eğlence merkezleri hakkında adres ve telefon ile birlikte detaylı bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

7) Konaklama ile ilgili bilgi

Lehtar’ın talebi üzerine farklı türdeki konaklama imkanları ile ilgili bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

8) Kültürel aktiviteler hakkında bilgi

Lehtar’ın talebi üzerine opera, bale, konser, fuar, festival, tiyatro ve sinema ile ilgili bilgiler verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

9) Hayvan bakımı ile ilgili bilgiler

Lehtar’ın talebi üzerine veteriner, hayvan hastaneleri ve hayvan bakımı ile ilgili bilgiler verilecek ve mümkün olabilen durumlarda bu hizmetler ile ilgili organizasyon yapılacaktır.

10) Özel günler için organizasyon

Doğum günü, yıldönümleri, karne alma, seminer gibi durumlarda ilgili firmalar ile ilgili bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda organizasyon yapılacaktır.

11) Yaşlılar ve çocuklar için bakım hizmetleri

Lehtar’ın talebi üzerine yaşlılar ve çocukların bakımı ile ilgili hizmet veren firmalar hakkında bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda organizasyon yapılacaktır.

12) Tercüme hizmetleri

Tercüme büroları ve tercümanlık hizmetleri ile ilgili bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda organizasyon yapılacaktır.

13) Çiçek gönderme hizmetleri

Türkiye ve yurt dışı için çiçek gönderme hizmetlerinin organizasyonu yapılacaktır.

14) Diğer bilgi hizmetleri

Jandarma, belediye, bakanlıklar, müsteşarlıklar, valilikler, adliyeler, devlet ve SSK hastaneleri, askerlik şubeleri, bankalar, basın kuruluşları, dernekler, savcılıklar, emniyet müdürlükleri, gazeteler, haber ajansları, meslek odaları, iş ve işçi bulma müdürlükleri vs. telefon ve adresleri.