

# MINİ ONARIM HİZMET EKİ (Kasko)

## 1. SÖZLEŞME KONUSU:

İş bu sözleşmenin konusu, DOĞA Sigorta'nın Kasko Sigorta Poliçeleri kapsamında, sigortalılara DOĞA Sigorta adına, poliçelerin 1 (bir) yıllık geçerlik süresi boyunca RS SERVİS tarafından sigortalılara verilecek "DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım" hizmetinin koşul ve şartlarını kapsar.

## 2. HİZMETİN TANIMI VE KAPSAMI:

DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım hizmeti, Kasko sigortası kapsamındaki sigortalı taşıt araçlarında oluşabilecek küçük ölçekli hasarların poliçe başlangıç tarihinden itibaren poliçe geçerlilik tarihi boyunca, RS SERVİS Servis Merkezlerinde, sigortalıdan herhangi bir tamir bedeli talep edilmeksizin Amerikan menşeli know-how, ekipman ve malzemelerle "Kurumsal Franchise Standartlarında" ve "Koşulsuz Müşteri Memnuniyeti" ilkesi ile giderilmesi hizmetidir.

DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım hizmeti kapsamında verilecek servis hizmetler şunlardır

- "Boyasız Kaporta Göçük Düzeltme" ( 5 cm çapa kadar boya hasarsız kaporta göçükleri)
- "Boya Hasarlı Kaporta Düzeltme" (10 cm'ye kadar boya hasarlı kaporta göçük ve ezikleri)
- "Boya Tamiri, Mini Yama" (20 cm çapa kadar plastik tampon sıyrıkları, 30 cm ye kadar kaporta çizikleri ve sıyrıkları)
- "İç Döşeme Tamiri" (Deri, halı, kumaş, plastik üzerindeki 1 cm. çapa kadar sigara yanığı, 5 cm. çapa kadar yırtık ve çizikler, 3 cm çapa kadar plastik parça kopukları)
- "Ön Cam Tamiri" (2 cm çapa kadar her tipte kırıklar - Mandagözü, yıldız, kombine vs.)
- "Leke Çıkarma" (Kumaş ve halılar üzerinde 5 cm çapa kadar muhtelif lekeler)
- "Plastik Tampon Tamiri" (Ön ve arka tamponlardaki teknik olarak onarılabilir her türlü göçük, yırtık, kopuk ve eksik parçalar)

Servis hizmetlerinin teknik tanımları ve ölçüsel limitleri Ek.1'dedir.

## 3. YILLIK ADETSEL HİZMET LİMİTLERİ

DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım hizmetleri ve yıllık adetsel limitleri aşağıdaki tabloda gösterildiği gibidir.

Hizmet Grupları	Servis Hizmeti Tanımı	Adet / Yıl
1	Boya Hasarlı Kaporta Göçük Düzeltme (DR)	4
	Boya Tamiri, (Mini Yama) (PR)	
2	Boyasız Kaporta Göçük Düzeltme (PDR)	8
	İç Döşeme Tamiri (IR)	
	Ön Cam Tamiri (WR)	
	Leke Çıkartma (SR)	
3	Plastik Tampon Tamiri (BR) Mobil Onarım Dâhil	Limitsiz

Her bir hizmet grubu içindeki onarım hakları birbirleri yerine poliçe sahibi sigortalının ihtiyacına göre esnekçe kullanılabilirler, ancak toplam onarım sayısı ilgili grup limitini aşamaz. Bir başka Grup onarım hakkı diğer bir grup içindeki bir onarım hizmeti yerine kullanılamaz.

# MINİ ONARIM HİZMET EKİ (Kasko)

Plastik Tampon Tamiri (BR) hizmeti, RS SERVİS Servis Merkezlerinde **DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmeti alan sigortalı araçlarındaki plastik ön ve arka tamponlardaki hasarların, hizmet kapsamında bedelsiz olarak onarılmasının yanı sıra, DOĞA Sigorta, sigorta eksperleri tarafından RS SERVİS Servis Merkezlerinin bulunduğu illerde açılan bir kasko hasar dosyası kapsamında, RS SERVİS Servis Merkezlerine diğer oto servislerinden yönlendirilen teknik olarak onarılabilir, hasarlı plastik ön ve arka tamponların ve "RS SERVİS Mobil Servis Araç Filosu" tarafından ilgili oto servisinden teslim alınarak, RS SERVİS Servis Merkezlerinde onarılarak, ilgili oto servisine geri teslim edilmesi hizmetidir.

Plastik ön ve arka tamponlar dışındaki diğer plastik parçalar (her türlü plastik, fiber, bakalit iç ve dış aksam parçaları, torpido, kapı iç döşemeleri, orta konsol, vs.) ile alüminyum alaşımlı parçalar, jantlar ve radyatör aksamlarının onarımı **DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmeti kapsamında olmayıp DOĞA Sigortanın uygun bulması ve onay vermesi durumunda ayrıca bedelli olarak yapılabilecektir.

## 4. HİZMETİN VERİLECEĞİ TAŞIT ARAÇLARI

Hizmetin verileceği taşıt araçları aşağıdadır:

- Özel binek otomobiller (taksiler dışında tüm şahıs ve şirket binek araçları)
- Özel 4x4 Jeep ve Minivan
- Ticari Panel Van, Minibüs ve Kamyonet tipi araçlar

Filo kapsamındaki günlük ve uzun vadeli (operasyonel kiralama dâhil) kiralık araçlar hizmet kapsamı dışındadır. Kamyon, Otobüs, 2,5 Ton "Brüt Yüklü Ağırlık" üzerindeki ticari araçlar, ticari taksi ve dolmuşlar hizmet kapsamı dışındadır.

## 5. RS SERVİS SERVİS MERKEZLERİ

**DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmeti ekte listesi verilen RS SERVİS Servis Merkezlerinde verilmektedir. (Ek.2)

RS SERVİS'in Franchisee yapılanma programı çerçevesinde **DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmet ağına ilave edilecek veya çıkartılacak RS SERVİS Servis Merkezlerinin açılış veya kapanış tarihleri önceden DOĞA Sigortaya yazılı olarak bildirilecektir.

## 6. HİZMETİN VERİLMEMEYE BAŞLANMASI VE KASKO SİGORTALARINA ENTEGRASYONU

DOĞA Sigorta **DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmeti, sözleşme imzalandığı tarihten itibaren sözleşme kapsamına giren taşıt araçları için düzenlenecek istisnasız Türkiye'deki tüm KASKO sigorta poliçelerine standart bir teminat olarak yansıtacaktır.

## 7. RS SERVİS'İN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

a.

RS

SERVİS, işbu sözleşme süresince, DOĞA Sigorta tarafından sigortalanan ve bu sözleşmenin konusu sigortalı araçları üzerinde oluşabilecek **DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmeti kapsamına giren hasarları, hizmetin verildiği bölgelerdeki RS SERVİS Servis Merkezlerinde haftanın 6 (altı) günü mesai saatleri içinde, belirtilen limitler dâhilinde ve sigortalının Kasko sigortasının geçerlilik süresi içerisinde ihbar edilmiş veya randevu alınmış olması şartıyla ve koşulsuz müşteri memnuniyeti ilkesi çerçevesinde bedelsiz olarak giderecektir.

## MINİ ONARIM HİZMET EKİ (Kasko)

- b. RS  
SERVİS verdiği hizmetlerin ifası ve DOĞA Sigorta tarafından denetimi için gerekli işletme standart ve uygulamalarını profesyonelce sağlayacaktır. RS SERVİS hizmet veren franchisee'lerinin idari, ticari ve teknik denetimini merkezi olarak yapmakla mükelleftir.
- c. RS  
SERVİS sözleşmenin geçerlilik süresince yapılan her tamir işlemine ilişkin kayıtları, DOĞA Sigortanın denetimine açık olmak üzere 1 (bir) yıl süre ile muhafaza edecektir.
- d. RS  
SERVİS, DOĞA Sigorta'dan gelebilecek yazılı müşteri şikâyetlerini en kısa zamanda araştırarak sonucunu ve sigortalı nezdindeki memnuniyetsizliği gidermek amacıyla yaptığı işlemi DOĞA Sigorta'ya yazılı olarak bildirecektir. RS SERVİS araştırma sonucu haklılığı tespit edilen şikâyetlerin bir daha tekrarlanmaması için kendi organizasyonu içinde gerekli düzeltici ve önleyici tedbirleri alacaktır.
- e. DOĞ  
A Sigorta müşteri memnuniyeti konusunda gerek duyduğu takdirde RS SERVİS kayıtlarında her türlü incelemeyi yapmakta yetkili olacak, bu konuda DOĞA Sigorta'dan gelebilecek taleplere RS SERVİS azami kolaylığı gösterecektir.

### 8. DOĞA SİGORTA'NIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- a. DOĞ  
A Sigorta, RS SERVİS'e hizmet bedellerini iş bu sözleşmede belirtilen süreler içerisinde gecikmeden zamanında ödeyecektir.
- b. DOĞ  
A Sigorta, **DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmetini Türkiye'de kesilen, bu sözleşmenin konusu olan araçların tüm Kasko sigorta poliçelerine standart hizmet olarak entegre edecek, Sigortalının hizmeti net olarak anlamasını sağlamak amacıyla kapsamlı bir hizmet broşürü bastıracaktır. Bu broşürde hizmeti veren franchise markası olarak RS SERVİS'in ismi, logosu ve RS SERVİS Servis Merkezlerinin iletişim bilgileri yer alacaktır. Ayrıca DOĞA Sigorta gerek kendi internet sitesinde gerekse reklam ve tanıtım amacıyla bastıracağı tüm broşürlerde RS SERVİS markasının ismini ve logosunu kullanabilecektir.
- c. DOĞ  
A Sigorta, **DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** teminatı kapsamında diğer illerde devreye girecek RS SERVİS franchisee'leriyle ticari, idari, mali ve teknik hususlarda hiçbir şekilde muhatap olmayacak, tüm iletişimini direkt RS SERVİS ile yapacaktır. Bu kuruluşların faaliyetlerinden; RS SERVİS, DOĞA Sigorta'ya bu sözleşme çerçevesinde sorumludur.
- d. DOĞ  
A Sigorta, RS SERVİS'in sigortalı müşterilere hizmetini en iyi şekilde verebilmesini mümkün kılacak veri ve bilgi akışını en etkin şekilde sağlayacaktır. Bu çerçevede DOĞA Sigorta devreye yeni giren sigorta poliçelerinin ve detaylarının RS SERVİS tarafından internet üzerinde on-line izlenebilmesini ve listelenebilmesini mümkün kılacak olanağı sağlayacaktır.
- e. DOĞ  
A Sigorta aylık poliçe istihsal ve iptal raporlarının RS SERVİS'e sözleşmede belirtildiği şekilde ve sürede eksiksiz bildirecektir.
- f. DOĞ  
**A Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmeti Sigortalının kendi özgür iradesi ile kullanacağı bir hizmet olduğundan, bir hasar dosyası kapsamında eksper veya DOĞA Sigorta hasar servisinin hasarlı aracı bir RS SERVİS Servis Merkezine yönlendirmesi durumunda sigortalının "Mini Onarım" hizmeti çerçevesinde sahip olduğu onarım hakları sigortalının bilgisi dışında ve mutabakatı olmaksızın kullanılamayacaktır.

# MINİ ONARIM HİZMET EKİ (Kasko)

g.

DOĞ

**A Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmetinin RS SERVİS tarafından azami müşteri memnuniyeti ile verilebilmesini mümkün kılmak için RS SERVİS ile yakın işbirliği içinde olacaktır. Şöyleki; DOĞA Sigorta verilen hizmet konusunda kendisine ulaşan şikayetleri yazılı olarak talep ederek vakit geçirmeden RS SERVİS'e bildirecek ve her bir münferit olayın araştırılmasını talep edecektir. RS SERVİS öncelikle memnuniyetsizliğin ortadan kaldırılması için gerekli eylemi yapacak, aynı zamanda konuyu araştırarak DOĞA Sigortaya raporlayacak DOĞA Sigorta bu bilgiler çerçevesinde şikayetin haklılığını veya haksızlığını yorumlayacaktır.

Haklı görülen şikâyetlerin bir daha tekrarlanmaması için DOĞA Sigorta ve RS SERVİS alınacak önlemleri görüşerek yapılacak eylem hususunda birlikte mutabık kalacaklardır. Eksik veya hatalı bir onarım işleminin düzeltilmesi sadece RS SERVİS Servislerinde yapılacak olup, sigortalının memnun edilme sorumluluğu RS SERVİS'e ait olacaktır. Sigortalının herhangi bir nedenle RS SERVİS dışında bir serviste onarım talep etmesi halinde, işlem **DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım Sözleşmesi** kapsamı dışına çıkacak olduğundan ilgili onarım maliyeti Sigortalıya ait olacaktır.

## EK - 1

### DOĞA SİGORTA KASKO MİNİ ONARIM HİZMET TANIMLARI

#### **Boyasız Kaporta Göçük Düzeltme (PDR):**

PDR dış darbeler sonucu araç kaporta aksamı üzerinde meydana gelen, boyanın zarar görmediği, 5 cm çapa kadar olan kaporta göçüklerinin RS SERVİS tarafından Amerikan menşeli özel aletlerle aracın orijinaliği korunarak ve herhangi bir boyama işlemi yapılmaksızın düzeltilerek eski haline getirilme tekniği ve sanattır. PDR tekniği sayesinde aracın orijinaliği bozulmaz, ikinci el satışında değer kaybına uğramaz. Düzeltme işleminden tatminkâr bir sonuç alınabilmesi için kaportada göçük bölgesindeki saçın uzamamış, boyanın zarar görmemiş ve hasarlı panelin daha önce boyanmamış olması gerekir. Boyasız kaporta göçük düzeltme işleminde, üzerinde göçük bulunan panelin arkasına özel aletlerle ulaşılır ve dışa doğru masaj yöntemi ile göçük düzeltilir. Ulaşılamayan veya arkası kapalı olan (kapı direkleri, marşpiyel gibi) bölgelerdeki kaporta göçükleri Boyasız Kaporta Göçük Düzeltme tekniği ile giderilemezler.

Bu tür durumlarda tamirin "Boya Hasarlı Kaporta Göçük Düzeltme" ve "RS SERVİS Boya Tamiri" (Mini Yama) yöntemiyle yapılması gerekir.

**DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmet paketi kapsamına giren kaporta hasarları aşağıdaki gibidir:

- o Boyanın zarar görmediği 5 cm çapa kadar kaporta göçükleri

#### **Boya Hasarlı Kaporta Göçük Düzeltme (DR):**

Dış darbeler sonucu araç saç kaporta aksamı üzerinde meydana gelen, boyanın zarar gördüğü, 10 cm çapa kadar ezik, vuruks ve göçüklerin "Puntalı Göçük Çektirme" tekniği ile düzeltilerek eski haline getirilme işlemidir. "Boya Hasarlı Kaporta Göçük Düzeltme" işleminde sadece ezik, vuruks ve göçüklerin kaporta düzeltme işlemi yapılır. Hasarın tamamen giderilmesi için kaporta düzeltme işleminden sonra bölgeye "RS SERVİS Boya Tamiri (Mini Yama)" işleminin uygulanması gerekir.

**DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmet paketi kapsamına giren kaporta hasarı aşağıdaki gibidir:

- o 10 cm 'ye kadar boya hasarlı kaporta hasarları

#### **Boya Tamiri, "Mini Yama" (PR):**

Seyir halindeyken veya dururken dış darbeler veya kötü niyetli hareketler sonucu, genellikle, araçların kapı, çamurluk ve tampon bölgelerinde meydana gelen sıyrık, çizik, gibi küçük ölçekli boya hasarları "RS SERVİS Boya Tamiri" kapsamında Amerikan patentli "Mini Yama" yöntemi ile tamir edilir. "Mini Yama" yönteminde tamir bölgesi mümkün olduğunca küçük tutulur ve sadece hasarlı bölge boyanır. Tamir boyası rengi orijinal

# MINİ ONARIM HİZMET EKİ (Kasko)

boya rengine özel bir teknik ile uyumlandırılır. Hasar tamamen yok edilir. Mümkün olabilecek en küçük bölgenin boyanması suretiyle aracın orijinalliği azami ölçüde korunur.

**DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmet paketi kapsamına giren boya hasarları aşağıdaki gibidir:

- Kaporta sıyrık ve çizikleri 30 cm'ye kadar
- Tampon sıyrık ve çizikleri 20 cm çapa kadar

## İç Döşeme Tamiri (IR):

Araçların iç döşemelerindeki plastik, deri, vinleks, kumaş, halı, velur kaplı aksamları üzerindeki sigara yanığı, çizik, yırtık, kopuk vs. gibi hasarlar RS SERVİS İç Döşeme Tamir Sistemiyle hasarlı parça değiştirilmeden, çoğu zaman tamir sonrası fark edilmeyecek derecede, azami düzeyde tamir edilirler.

**DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** kapsamına giren iç döşeme hasarları: Kumaş, halı, velur, deri, vinil, plastik cinsi iç döşeme malzemelerin,

- 1 cm çapına kadar deri, vinleks, kumaş, halı, plastik sigara yanıkları,
- 5 cm çapına kadar deri, vinleks, kumaş, halı yırtıkları, plastik çizik ve çatlakları,
- 3 cm çapına kadar plastik parça kopuklarıdır.

## Ön Cam Tamiri (WR):

Araçların ön cam dış yüzeylerinde taş sekmesi, uçan cisimlerin çarpması gibi dış darbeler sonucu oluşan kırık ve çatlaklar RS SERVİS Cam Tamir sistemiyle azami düzeyde giderilir. Tamir sonrasında genellikle vurma noktasında görüntüyü etkilemeyen, ihmal edilebilir ölçekte küçük bir iz kalır. Cam kırık ve çatlaklarının oluştuktan kısa bir süre içerisinde tamir ettirilmesi cam tamirindeki başarı oranını önemli ölçüde arttırır.

**DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmet paketi kapsamına giren cam tamiri hasarları aşağıdaki gibidir:

- 2 cm. çapa kadar her türde ve tipte kırıklar (mandagözü, yıldız, kombine vs.)

## Leke Çıkarma (SR)

Araçların koltuk, kapı ve tavan gibi aksamlarındaki deri, vinil, döşeme kumaşları ve halı malzemeler üzerindeki lekeler, "RS SERVİS Leke Çıkarma Sistemi" ile nüfus ettikleri zemin üzerinden etkin bir şekilde çıkartılırlar. "RS SERVİS Leke Çıkarma Sistemi"nde yaklaşık 62 (altmışiki) farklı leke cinsi yaklaşık %95 başarı ile çıkartılabilmektedir. Malzeme içine tamamen nüfus etmiş, uzun süreden beri var olan ve daha önce kimyasal müdahalede bulunmuş bazı cins lekelerin, bazı tür kumaş ve halı cinslerinden tamamen çıkartılması mümkün olmayabilmektedir. Bir koltuk üzerinde uygulanan leke çıkarma işlemi, kirli bir koltuk yüzeyinin temizlenmesini ve/veya iç süngerinin çıkartılmasını gerektirebilir. Böyle bir durumda leke çıkarma amacıyla yapılan temizleme ve çıkarma/takma işlemi "DOĞA Mini Onarım" hizmet paketi kapsamında bedelsiz olarak yapılır. Ancak, üzerinde leke çıkarma işlemi yapılan koltuk dışındaki diğer kirli koltukların temizlenmesi hizmet kapsamı dışındadır.

**DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmet paketi kapsamına giren leke hasarları aşağıdaki gibidir:

- 5 cm çapına kadar her türde lekeler.

## Plastik Tampon Tamiri (BR):

Araçların plastik ön ve arka tamponlarında hafif ve orta şiddetli darbeler sonucu oluşan, tamponun dış ve iç yüzeylerindeki yırtık, kopuk, çatlak, deformasyon, eksik parça gibi tamponun komple değişmesi sonucunu doğuran hasarlar, "RS SERVİS Plastik Tampon Tamiri" yöntemiyle garantili olarak tamir edilirler.

**DOĞA Sigorta Kasko Mini Onarım** hizmet paketi kapsamına giren plastik tampon tamiri hasarları aşağıdaki gibidir:

- RS SERVİS tarafından teknik olarak onarılabilir bulunan göçük, yırtık, kopuk, eksik parça gibi plastik hasarları,

## MINİ ONARIM HİZMET EKİ (Kasko)

**Not:** "Tabii Plastik" tamponların plastik hasarlarının onarımından sonra parçanın tamamına uygulanması gereken "Tabii Plastik Kaplama ve Renklendirme" işlemi hizmet kapsamı dışındadır.