

MINİ ONARIM HİZMET EKİ (Trafik)

1. SÖZLEŞME KONUSU:

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

Aşağıda tanımlamaları bulunan DOĞA Sigorta tarafından üretilen ve Mini Onarım teminatına sahip olan Ferdi Kaza Poliçeleri de bu sözleşme kapsamına dâhildir. **DOĞA Sigorta Trafik Mini Onarım** hizmeti kapsamında hizmet alacaklardır.

<u>Brans Kodu</u>	<u>Police Türü</u>
258	Ferdi Kaza
259	Ferdi Kaza
261	Eğitim Sigortası Ferdi Kaza
266	Eğitim Sigortası Ferdi Kaza ve eklenebilecek yeni Ferdi Kaza ürünleri olabilecektir.

2. HİZMETİN TANIMI VE KAPSAMI:

DOĞA Sigorta Trafik Mini Onarım hizmeti, Trafik sigortası kapsamındaki sigortalı taşıt araçlarında oluşabilecek küçük ölçekli hasarların poliçe başlangıç tarihinden itibaren poliçe geçerlilik tarihi boyunca, RS SERVIS 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 Trafik 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 onarılabılır 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 Trafik Mini Onarım hizmetleri ve yıllık adetsel limitleri aşağıdaki tabloda gösterildiği gibidir.

MINİ ONARIM HİZMET EKİ (Trafik)

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

Poliçesinde üçüncü şahıs **DOĞA Sigorta Trafik Mini Onarım** teminatı olan poliçe sahibi sigortalılar, üçüncü şahıs araçları üzerinde sebebiyet verdikleri, aynı hizmet paketinin adetsel ve ölçüsel limitleri içinde kalan, küçük hasarların onarımını, üçüncü şahıs araçlarını RS SERVIS Servis Merkezlerine **Anlaşmalı Kaza Zaptı** ile yönlendirmek suretiyle yaptırabileceklerdir. Hizmet paketi adetsel limitleri sigortalı ve üçüncü şahıs araçları için bir bütün olarak uygulanacaktır.

Plastik tampon tamiri sadece RS SERVIS servis merkezlerine gelen araçlar için verilecek bir hizmettir, mobil olarak verilecek onarım hizmetlerini kapsamaz.

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.

DOĞA Sigortanın özel projeler kapsamında yürüttüğü Trafik Sigortası ürünlerine bu teminat verilmeyecektir.

5. RS SERVIS SERVİS MERKEZLERİ

DOĞA Sigorta Trafik Mini Onarım hizmeti ekte listesi verilen RS SERVIS Servis Merkezlerinde verilmektedir. (Ek.2)

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

6. HİZMETİN VERİLMEMEYE BAŞLANMASI VE TRAFİK SİGORTALARINA ENTEGRASYONU

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

MINİ ONARIM HİZMET EKİ (Trafik)

7. RS SERVİS'İN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- a. RS
SERVIS, işbu sözleşme süresince, DOĞA Sigorta tarafından sigortalanan ve bu sözleşmenin konusu sigortalı araçları üzerinde oluşabilecek **DOĞA Sigorta Trafik 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 trafik sigortasının geçerlilik süresi içerisinde ihbar edilmiş veya randevu alınmış olması şartıyla ve koşulsuz müşteri memnuniyeti ilkesi çerçevesinde bedelsiz olarak giderecektir.
- b. RS
SERVIS 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
SERVIS sözleşmenin geçerlilik süresince yapılan her tamir işlemine ilişkin kayıtları, DOĞA Sigortanın denetimine açık olmak üzere 2 (iki) yıl süre ile muhafaza edecektir.
- d. RS
SERVIS, 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 Trafik Mini Onarım** hizmetini Türkiye'de kesilen, bu sözleşmenin konusu olan araçların tüm Trafik 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 Trafik 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

MINİ ONARIM HİZMET EKİ (Trafik)

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 Trafik 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.

g. DOĞ
A Sigorta Trafik 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 Trafik Mini Onarım Sözleşmesi** kapsamı dışına çıkacak olduğundan ilgili onarım maliyeti Sigortalıya ait olacaktır.

9. SÖZLEŞMENİN YÜRÜRLÜĞE GİRMESİ VE SÜRESİ

İş bu sözleşme imzalandığı tarihte yürürlüğe girer. Sözleşmenin uygulama geçerlik süresi 01 Ocak 2018 tarihinde başlayacak, daha önce yazılı yeni bir akit yapılmadığı takdirde 31 Aralık 2018 tarihinde herhangi bir ihbara gerek kalmaksızın kendiliğinden fesih edilmiş sayılacaktır.