


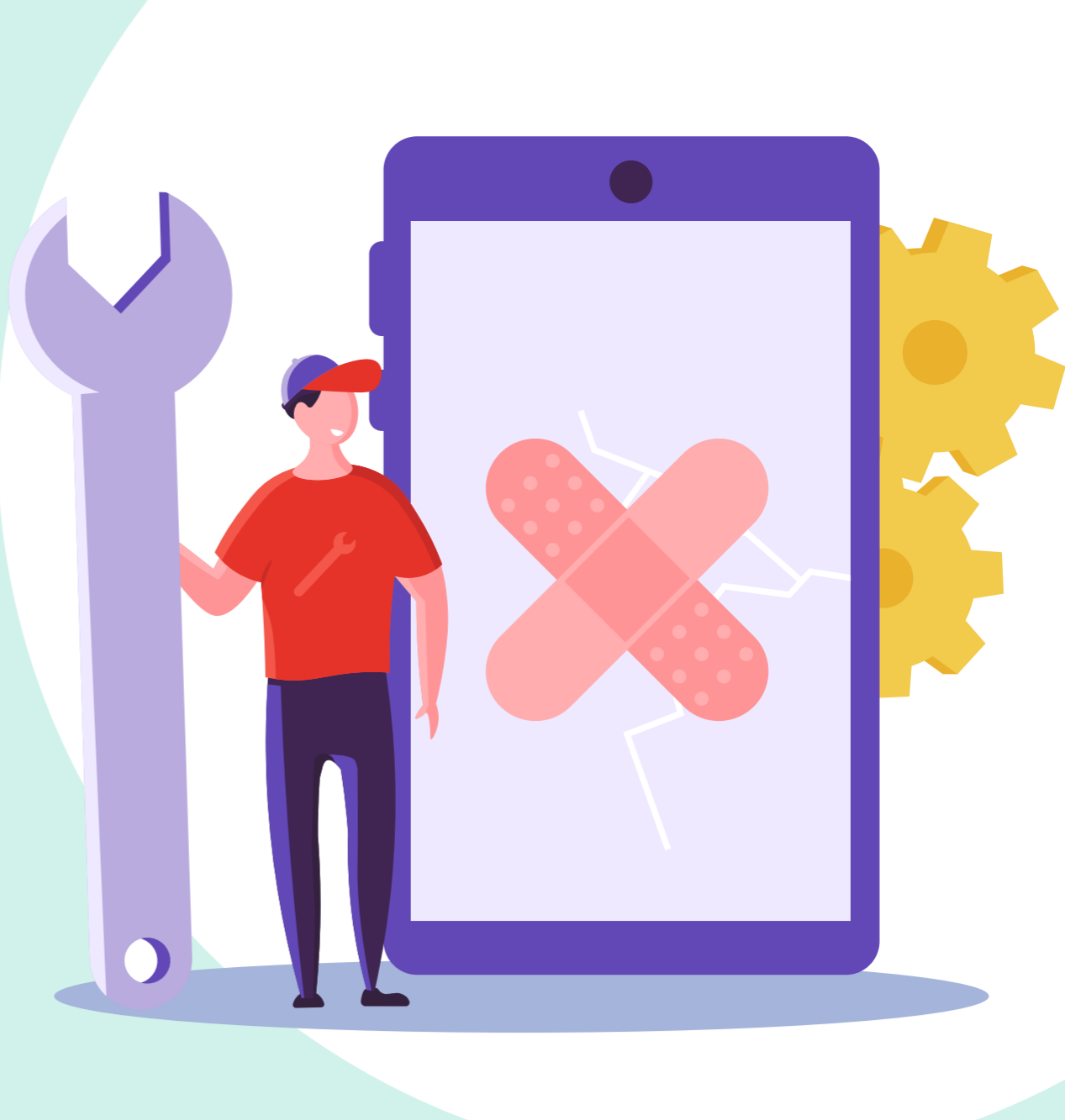
Hasar bildirimini nasıl yapılır?

Sigortalı cihazın hasar görmesi durumunda, Sigorta Şirketi (Generali Sigorta) ile iletişime geçerek hasar dosyasının açılması sağlanmalıdır.

Hasarın Sigorta Şirketi'ne bildirilmesi için birden fazla yöntem mevcuttur, aşağıdaki yöntemlerden dilediğinizi seçebilirsiniz:

 Hasar ihbar hattını arayabilirsiniz:
0850 555 55 55

 Web sitesi üzerinden online bildirim yapabilirsiniz:
www.generali.com.tr



Hasar dosyası açıldıktan sonra ne olacak?

Hasar dosyasının açılmasına istinaden, hasarlı cihazın Sigorta Şirketi'ne fiziki olarak teslim edilmesi gerekmektedir.

“Kargo firması” ve ücretsiz gönderim için kullanılacak “kargo kodu” bilgileri Sigortalı'ya diğer tüm gerekli bilgiler ile birlikte SMS aracılığı ile iletilecektir. Aynı zamanda beklenen diğer evraklar ve süreçlerle ilgili de bilgi verilecektir.

Hasar maksimum 10 gün içinde Sigorta Şirketi'ne bildirilmelidir!

Sigorta Şirketi cihazı teslim aldıktan sonra süreç nasıl işler?

1 Tamirat veya değişim kararının verilmesi ve değişim süreci

Hasarlı cihaz “Sigorta Hasar Tespit ve Onarım Merkezi” tarafından incelemeye alınacaktır ve değerlendirme sonunda “tamirat” veya “değişim” kararı verilecektir.

Tamirat kararı verilmesi durumunda:

Cihazın onarımı sağlanarak, Sigortalı adresine ücretsiz olarak teslimatı gerçekleştirilecektir.

Değişim kararı verilmesi durumunda:

Sıfır cihazlar için: Cihazın aynı kapsamdaki marka ve modeli piyasada halen satılmakta ise, müşterimizin arzalı cihazı yeni cihaz ile değiştirilecektir. Eğer bu cihaz üretimden kalkmış veya aynısından bulunamıyorsa, Sigortalı'ya benzer özellik ve fiyatlarda alternatif cihazlar önerilecek ve birini seçmesi istenecektir. Sigortalı'nın, yönlendirileceği online platform üzerinden, %30'luk katılım payını kredi kartı ile ödemesine istinaden seçmiş olduğu yeni cihazı kendisine teslim edilecektir.

2. el cihazlar için: Değişmesi gereken 2. el cihaz özelliklerini taşıyan ve benzer fiyat aralığında olan alternatif 2. el cihazlar Sigortalı ile paylaşılacaktır. Sigortalı'nın, yönlendirileceği online platform üzerinden, %30'luk katılım payını kredi kartı ile ödemesine istinaden seçmiş olduğu 2. el cihazı kendisine teslim edilecektir.

2 Cihaz hangi serviste işlem görecektir?

Sıfır cihazlar için: Marka yetkili servisleri

2. el cihazlar için: Özel servisler (gerek görülmesi halinde Marka Yetkili Servisleri kullanılacaktır)

3 Onarım/Tamirat işlemi için garanti sağlanıyor mu?

Sıfır cihazlar için: Yapılan işlem ile ilgili yetkili servis garantisi sağlanmaktadır.

2. el cihazlar için: Özel servisin üstleneceği onarım/tamirat işlemi sonrasında tamirat işlemi esnasında değiştirilen parçalarda, servisten kaynaklı oluşacak durumlar neticesinde cihazda gerçekleşecek hasarlar 1 yıl süre ile güvence altında olacaktır. Diğer bir ifadeyle, Sigortalı'nın bu çerçevede yapacağı ikinci bir hasar talebinde, hatanın servisten kaynaklandığı ispat edilirse, uygulanacak hasar limitinden bu kapsamdaki ikinci talep düşmeyecektir.

Katılım payı sadece, sıvı hasarları veya kaza sonucu kırılma riskleri sonucu cihaz değişim kararı verilmesi durumunda uygulanacak olup, Uzatılmış Garanti kapsamındaki bir hasar sonucu cihaz değişimi kararı verilmesi durumunda uygulanmayacaktır.

Lütfen dikkatlice inceleyin

- Akıllı telefonlarda anakartı kilitleyen uygulamaların (örneğin Apple telefonlarda I-Cloud özelliği) cihaz onarım servisine gönderilmek üzere kargo firmasına teslim edilmeden önce kaldırılması gerekmektedir.
- Cihazın taşıma esnasında kırılmasını engelleyecek şekilde koruyucu materyallerle paketlenmesi ve şarj cihazı olmadan ve sim kartı çıkarılmış olarak gönderilmesi gerekmektedir.
- Sigorta Şirketi'ne gönderilen cihazlardaki verilerde oluşacak kayıplardan Sigorta Şirketi sorumlu değildir, bu kapsamda Sigortalı'nın gerekli yedekleme işlemi cihazı göndermeden yapması gerekmekte olup bundan doğacak kayıp ve zararlardan Sigortalı sorumlu olacaktır.
- Hırsızlık nedeni ile oluşacak zararlar kapsam dışında olacaktır.
- Sim kartta oluşacak hasarlar, cihazın arızalanmasından kaynaklı veri veya piksel kayıpları da teminat kapsamı dışındadır.
- Cihaza ait aksesuarların tek başına hasarlanması durumunda da herhangi bir hizmet sağlanmayacaktır.
- İkinci el cihazlarda sağlanan uzatılmış garanti teminatı kapsamında, sadece markayı üreten fimanın sağladığı garanti kapsamında hizmet sağlanmaktadır. Garanti kapsamından farklı bir hasar için talep olması halinde, bu durum uzatılmış garanti teminatı kapsamı dışında kalacaktır ancak kaza sonucu kırılma ve sıvı hasarları neticesinde olulabilecek hasarlar yine teminat altındadır.

Unutmayın;

- Kargo şirketine yalnızca cihazın teslim edilmesi gerektiğini unutmayın.
- Cihaza ait kulaklık gibi aksesuarlar, şarj aleti gibi ek donanımlar gönderilmemelidir.
- Ve önemli bir nokta daha! Cihazdan sim kartın çıkarılması gerekmektedir.



Hasar Limitleri ve Servisleri

Sağlanan Güvenceler	Sıfır Cihazlar İçin	İkinci El Cihazlar İçin
Sıvı Hasarları	✓	✓
Kaza Nedeniyle Kırılma	✓	✓
Uzatılmış Garanti	✗	✓

Hasar Kuralları	Sıfır Cihazlar İçin	İkinci El Cihazlar İçin
Hasar Adedi	Yılda toplam 2 kez	Uzatılmış garanti: Yılda toplam 2 kez Diğer hasarlar: Yılda toplam 2 kez
Yedek Parça/Servis	Orijinal Parça Yetkili Servis	Orijinal/yan sanayi parça Yetkili/özel servis
Katılım Payı Uygulaması	Tamir: %0 Değişim: %30	Tamir: %0 Uzatılmış garanti: %0 Değişim: %30 (Sıvı hasarları ve kaza sonucu kırılma hasarları nedeni ile değişim durumlarında geçerlidir.)

- Sıfır cihazlar için; sıvı hasarı, kaza/kırılma sonucu tamir veya değişim kararı verilmesi durumunda sağlanacak toplam hizmet 2 kez ile sınırlandırılmıştır.
- Sıfır cihazdaki hasarın tespit edilerek, onarım veya değişim kararının verilmesine istinade işlemi gerçekleştirecek olan merkez MARKA YETKİLİ SERVİSİ'dir.
- Değişim durumunda, müşterimizin cihaz bedelinin %30'u oranındaki katılım payını kredi kartı aracılığı ile ödemesi şartı mevcuttur.
- İkinci el cihazlar için; sıvı hasarı, kaza sonucu kırılma sonucu tamir veya değişim kararı verilmesi durumunda sağlanacak toplam hizmet yine 2 kez ile sınırlandırılmıştır.
- Uzatılmış garanti kapsamında bir riskin gerçekleşmesi durumunda ise, bu teminat özelinde yine maksimum 2 kez hizmet garantisi sağlanmaktadır.
- İkinci el cihazdaki hasarın tespit edilerek, onarım veya değişim kararının verilmesine istinaden işlemi gerçekleştirecek olan merkez öncelikli ÖZEL SERVİS'tir ve Sigorta Şirketi'nin uygun görmesi halinde MARKA YETKİLİ SERVİSİ'ne de yönlendirmesi sağlanabilir.
- ÖZEL SERVİS'e ait işlem için 1 yıl GARANTİ sağlanmaktadır.
- İkinci el cihaz hasarına bağlı olarak değişim kararı verilir ise, Sigortalı cihaz bedelinin %30'u oranındaki katılım payını kredi kartı aracılığı ile ödeyerek yeni cihazını teslim alabilir. Katılım payı sadece, sıvı hasarları veya kaza sonucu kırılma riskleri sonucu cihaz değişim kararı verilmesi durumunda uygulanacak olup, Uzatılmış Garanti kapsamındaki bir hasar sonucu cihaz değişimi kararı verilmesi durumunda uygulanmayacaktır.