



1 YIL CİHAZ KORUMA & 3 YIL UZATILMIŞ GARANTİ SİGORTASI BİLGİLENDİRME METNİ

Sigorta Acentesi'nin:

Ticaret Ünvanı : MediaMarkt Sigorta Acenteliği A.Ş.
Adresi : Yeşilce mah. Eski Büyükdere Cad. No:65 İç Kapı No:7 Kağıthane/İstanbul
Tel. & Faks No : (+90) 8503351500
E-Posta : musterihizmetleri@mmsigortacentesi.com.tr

* BNP Paribas Cardif Sigorta A.Ş. ile Media Markt Sigorta Acenteliği A.Ş. arasında 1 Şubat 2025 tarihi itibarıyla acentelik ilişkisi tesis edilmiştir.

1. SİGORTANIN KONUSU

Sigortacı, Sigorta Süresi içinde gerçekleşen bir olayın sonucu Sigortalı Cihaz'ın Hasar'lanması durumunda, Elektronik Cihaz Sigortaları Genel Şartları ve işbu Poliçe şartları kapsamında belirtilen teminatları sağlayacaktır.

- Koruma Teminatları
 - Kaza Sonucu Kırılma (Ana Teminat)
(Kazaen Kırılma+Sıvı Teması+Elektrik Arızaları)
 - Hırsızlık (Ek Teminat)
- Uzatılmış Garanti (Ek Teminat)

2. TANIMLAR

İşbu Bilgilendirme Metni kapsamında kullanılan terimlere ait tanımlara aşağıda yer verilmiştir:

Sigorta Süresi: İşbu Bilgilendirme Metni'nde tanımlanan Cihaz'ların Koruma Teminatları kapsamında olduğu süre 1 (bir) yıl; Uzatılmış Garanti Teminatı kapsamında olduğu süre de Üretici/İthalatçı Garantisi dolduktan sonra 3 (üç) yıldır.

Sigorta: 1 Yıl Cihaz Koruma & 3 Yıl Uzatılmış Garanti Sigortası

Sigorta Şirketi/Sigortacı: BNP Paribas Cardif Sigorta A.Ş.

Sigorta Acentesi: MediaMarkt Sigorta Acenteliği A.Ş.

Sigorta Ettiren/Sigortalı: İşbu Bilgilendirme Metni kapsamındaki Cihaz'ı ve Sigorta Şirketi/Sigortacı tarafından sunulan Sigorta Poliçesi'ni satın almış olan 18 (on sekiz) yaşından büyük gerçek ve tüzel kişi müşterilerini ifade etmektedir.

Bilgilendirme Formu/Metni: Sigorta Poliçesi kapsamını ve teminatlara ilişkin bilgileri içeren belgedir.

Sigorta Poliçesi/Poliçe: İşbu Bilgilendirme Metni'nde bilgileri yer alan Cihaz'ın Sigorta Poliçesi'ne dahil edildiğini ve bu kapsamda sağlanan teminat, kapsam, limitler ve istisnaları gösteren ve Özel Şartlar ile Elektronik Cihaz Sigortası Genel Şartları kapsamında oluşturulmuş belgeyi ifade eder.

Cihaz: Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisindeki Mağazalar'dan ve Web Sitesi'nden satın alındığında (Fatura/Perakende Satış Fişi tarihinde) yeni (kullanılmamış) olan ve ticari, idari ve iktisadi kullanım amacıyla satın alınmamış ürünleri kapsamaktadır.

Fatura/Perakende Satış Fişi: Cihaz için MediaMarkt tarafından Sigortalı adına düzenlenmiş olan ve Hasar anında ibraz edilmesi zorunlu olan belgedir.

Hasar: Poliçe kapsamında teminat sağlanan rizikolardan birinin gerçekleşmesini ifade eder.

Hasar İncelemesi: Bir Hasar talebinin, Hasar Yöneticisi tarafından incelenmesi ile ilgili süreci ifade eder.

Hasar Tutarı: Beher Cihaz için yapılan tüm Onarım, Değişim ve MediaMarkt Hediye Kartı bedelleri toplamı Cihaz'ın KDV dahil Fatura/Perakende Satış Fişi tutarını geçemez. Hasar Tutarı'nın bu bedeli geçmesi durumunda Hasar'ın Onarım, Değişim ya da MediaMarkt Hediye Kartı verilmesine karar verme hakkı Sigorta Şirketi'nin inisiyatifinde olacaktır. Kaza Sonucu Kırılma Hasar'ı kapsamında Onarım'ı gerçekleştirilemeyen Cihaz'larda işbu Bilgilendirme Metni'nde tanımlanan Muafiyet Oranı kapsamında verilen MediaMarkt Hediye Kartı ise bir kez verilmektedir.

Hasar Yöneticisi: BNP Paribas Cardif Sigorta A.Ş. veya BNP Paribas Cardif Sigorta A.Ş. tarafından yetkilendirilen üçüncü kişi.

Hırsızlık: İşbu Bilgilendirme Metni'nde talep edilen Hasar evrakları ile kanıtlanarak Cihaz'ın çalınması durumunu kapsamaktadır.

Kaza Sonucu Kırılma: Cihaz'ın işbu Bilgilendirme Metni'nde belirtilen istisnalar hariç tutulmak üzere, Sigortalı'nın iradesi ve kusuru, ihmali dışında ani, öngörülemeyen, dışarıdan bir etki ile meydana gelen kaza nedeniyle kısmen veya tamamen



Hasar görmesi; Cihaz'da, elektrik tesisatı kaynaklı kısa devre, voltaj sebebiyle meydana gelen elektrik arızaları ile kullanıcı kusuru ve ihmali ile meydana gelmemesi şartıyla su, rutubet, nem ve toz gibi dış etkiler ile Cihaz'da meydana gelen arızaları kapsamaktadır.

Cihaz Koruma Teminatları: İşbu Bilgilendirme Metni kapsamında yer alan Cihaz, Madde 4'te adı geçen Kaza Sonucu Kırılma, Hırsızlık rizikolarına karşı teminat altına alınmaktadır.

Uzatılmış Garanti Teminatı: İşbu Bilgilendirme Metni kapsamında sigortalanmış olan Cihaz'ların Üretici/İthalatçı Garanti süresinin sona erdiği tarih itibariyle, Üretici/İthalatçı Garantisi kapsamında ifa edilebilecek taahhütlerin 3 (üç) sene daha devam etmesini sağlayan teminatır.

Cihaz Koruma Teminatları Süresi: Cihaz'ın Fatura/Perakende Satış Fişi tarihi itibariyle 1 (bir) sene boyunca geçerli olacaktır.

Uzatılmış Garanti Teminatı Süresi: Cihaz'ın Üretici/İthalatçı Garantisi süresinin sona erdiği tarih itibariyle devreye girecek ve Üretici/İthalatçı Garantisi kapsamındaki hizmetlerin 3 (üç) sene daha devam etmesini sağlayacaktır.

Asistans Firma: İlgili bölümlerde Sigortacı'nın destek hizmetleri sağlayıcısı sıfatı ile hareket eden SAG ASİSTANS HİZMETLERİ A.Ş. (SMART ASSIST)'dir.

Mağazalar: Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde yer alan tüm MediaMarkt mağazaları ve MediaMarkt web sitesi'dir.

MediaMarkt Hediye Kartı: İşbu Bilgilendirme Metni'nde tanımlı Cihaz Koruma Teminatları kapsamında Onarım'ın mümkün olmadığı veya Cihaz'ın işbu Bilgilendirme Metni şartları kapsamında çalışmadığının Hasar Yöneticisi tarafından tespit edilmesi durumunda, ilgili Muafiyet Oranı'na tekabül eden tutar düşüldükten sonra kalan teminat tutarı, Sigortacı tarafından MediaMarkt Hediye Kartı'na yüklenerek Sigortalı'ya ödenmektedir. MediaMarkt Hediye Kartı sadece Türkiye Cumhuriyeti içerisindeki Mağazalar'da herhangi bir alım işlemi sırasında 1 (bir) yıl boyunca geçerli olmaktadır ve nakde çevrilemez.

Onarım: Cihaz'ın, Cihaz Koruma Teminatları kapsamında Hasar'a uğraması nedeniyle işbu Bilgilendirme Metni şartları esas alınarak Hasar İncelemesi sonucu tamir edilmesidir.

Üretici/İthalatçı Garantisi: Mağazalar'dan satın alınıp Poliçe kapsamına alınan Cihaz'lar için Üretici/İthalatçı tarafından sunulan 2 ila 5 yıl geçerli olan garantidir.

Muafiyet Süresi: Cihaz Koruma Teminatları için Muafiyet Süresi bulunmamaktadır. Uzatılmış Garanti Teminatı için Üretici/İthalatçı Garanti süresinin (2 ila 5 yıl) sona ermesini müteakip başlamaktadır.

Muafiyet Oranı:

- Cihaz Koruma Teminatları için:

Cihaz'ın Sigortalı tarafından satın alındığı Fatura/Perakende Satış Fişi tarihinden itibaren;

- İlk 6 (altı) ay içinde Cihaz'ın Fatura/Perakende Satış Fişi'nde yer alan KDV dahil fiyatın %70'i,
- Takip eden 7 (yedi)-12 (oniki) ay içinde Cihaz'ın Fatura/Perakende Satış Fişi'nde yer alan KDV dahil fiyatın %60'ı

MediaMarkt Hediye Kartı'na yüklenerek, Sigortalı'ya ödenir. Hediye Kartı'nın, Sigortalı'ya teslimi ile işbu Poliçe'den kaynaklı Sigortalı'nın hakları tüm unsurları ile birlikte kendiliğinden sona erer.

- Uzatılmış Garanti Teminatı için:

Uzatılmış garanti teminatı için tazminat ödemesi kapsamında muafiyet uygulanmayacaktır. 3300 (üçbin üçyüz) TL'nin altındaki Cihaz'lar için Onarım yapılmayacak olup teminat kapsamında belirlenen şekilde arızalanan cihaz için cihaza fiilen ödenen ve faturada belirtilen bedeli aşmayacak tutarda MediaMarkt Hediye Kartı'na yükleme yapılır veya mağazada satışta olan birebir aynı ürün varsa aynıyla değişim sağlanır, eğer satışta olan bu koşulları sağlayan birebir aynı ürün yok ise de cihaz için cihaza fiilen ödenen ve faturada belirtilen bedeli aşmayacak tutarda Muadil Cihaz ile değişim sağlanır.

3300 (üçbin üçyüz) TL üzerindeki tamir edilemeyecek olan Cihaz'ların tümünde Teminat kapsamında belirlenen şekilde arızalanan cihaz için cihaza fiilen ödenen ve faturada belirtilen bedeli aşmayacak tutarda MediaMarkt Hediye Kartı'na yükleme yapılır.

**Muadil Cihaz: Cihaz'ın, fabrika özelliklerine bakılarak aynı marka, aynı model ve aynı renk olma şartı aranmaksızın hasar anındaki güncel piyasa değeri ile birlikte cihazın satın alındığı KDV dahil Fatura/Perakende Satış Fişi bedeli dikkate alınarak tedarik edilen sigortaya konu Cihaz ile eşdeğer teknik özellikleri taşıyan yeni cihazdır.*

3. TEMİNATLAR

3.1. Cihaz Koruma Teminatları

Cihaz Koruma Teminatları kapsamında, aşağıdaki durumlar sebebiyle, Sigortalı'nın Fatura/Perakende Satış Fişi sahipliğini ibraz etmiş olduğu Cihaz'da meydana gelebilecek Hasar'lara karşı işbu Bilgilendirme Metni şartları çerçevesinde öncelikle



Cihaz'ın onarılması esas alınmaktadır. Onarım hizmetinin imkan dahilinde olmaması veya uygun olmadığına Hasar Yöneticisi tarafından tespit edilmesi halinde, işbu Bilgilendirme Metni şartları çerçevesinde Sigortalı'ya MediaMarkt Hediye Kartı verilmektedir. Onarılamayan Cihaz, Sigortacı'nın mülkiyetine geçer. Cihaz Koruma Teminatları kapsamında bulunan durumlar aşağıda yer almaktadır*:

3.1.1.Kaza Sonucu Kırılma

Kaza Sonucu Kırılma Teminatı, Cihaz'ı Fatura/Perakende Satış Fişi tarihinden Cihaz Koruma Teminatları Süresi boyunca aşağıdaki durumlara karşı teminat altına almaktadır:

- Kazalardan (ani ve beklenmedik olaylar) kaynaklanan arızalar,
- Elektrik tesisatından kaynaklanan kısa devre, voltaj vb. nedeniyle ortaya çıkan elektrik arızaları,
- Cihaz'da sıvı teması, rutubet, nem veya toz gibi dış etkiler ile meydana gelen arızalar.

3.1.2. Hırsızlık

İşbu Bilgilendirme Metni kapsamındaki Cihaz'ın aşağıdaki durumlarda çalınmasını teminat altına almaktadır: Polis tutanağı ile belgelenmek kayıt ve şartı ile;

- Cihaz'ın bulunduğu yere cam/kapı kırma, yıkma, devirme ve zorlamayla girilerek Cihaz'a zarar verilmesi veya Cihaz'ın çalınma durumu,
- Merdiven ve benzeri araç, gereç veya bedeni çeviklik sayesinde tırmanma veya aşma suretiyle Cihaz'ın bulunduğu yere girilerek Cihaz'a zarar verilmesi veya Cihaz'ın çalınma durumu,
- Kayıp, çalınmış veya haksız yollarla elde edilmiş asıl anahtarlar veya anahtar kopyalanarak veya başka aletler veya şifre yardımıyla kilit açma suretiyle Cihaz'ın bulunduğu yere girilerek Cihaz'a zarar verilmesi veya Cihaz'ın çalınma durumu,
- Öldürme, yaralama, zor ve şiddet kullanma veya tehditle birlikte Cihaz'a zarar verilmesi veya Cihaz'ın çalınma durumu,
- Araç içerisindeki Cihaz'ın kilitli ve görünmeyecek şekilde bir bagajdayken ya da torpido gözündeysen veya konut dışında yer alan kilitli bir kasadayken arızalanması veya çalınması durumu.

*Rutubet, nem ve tozlanma kaynaklı hasarlar ile elektrik kesilmesi, elektriğin gidip gelmesi, voltajın alçalıp yükselmesi veya yanlış voltaj yahut akımdan doğan hasarlar, cihaz'ın fatura/perakende satış fişi tarihinden başlayarak ilk 2 (iki) yıl boyunca Cihaz Koruma Teminatları kapsamında değerlendirilecektir. Sigortalı cihazda 2. yıl içerisinde(fatura tarihinden itibaren 13.ay ile 24. aylar içinde) bu teminatlar kapsamında olduğu tespit edilen bir hasarda onarım işlemi gerçekleştirilememesi durumunda yapılacak pert ödemesinde muafiyet uygulanmaz.

3.2. Uzatılmış Garanti

Cihaz'ın Fatura/Perakende Satış Fişi tarihinden itibaren 2 (iki) ila 5 (beş) yıl geçerli olan Üretici/İthalatçı Garantisi'nin sona ermesini müteakip Uzatılmış Garanti Teminatı Süresi boyunca yürürlükte olan ve aşağıda detayları belirtilen kapsamda sağlanan bir teminattır. Uzatılmış Garanti teminatı döneminde Cihaz'larda oluşabilecek arızalarda öncelikle Cihaz'ların teminatlar kapsamında ücretsiz Onarımı değerlendirilmektedir. Uzatılmış Garanti Teminatı kapsamında Mağazalar'dan satın alınan Cihaz'larda meydana gelebilecek malzeme ve/veya üretim hatalarına karşı 3300 (üçbin üçyüz) TL'nin altındaki Cihaz'lar için Onarım yapılmayacak olup teminat kapsamında belirlenen şekilde arızalanan cihaz için cihaza fiilen ödenen ve faturada belirtilen bedeli aşmayacak tutarda MediaMarkt Hediye Kartı'na yükleme yapılır veya mağazada satışta olan birebir aynı ürün varsa aynıyla değişim sağlanır, eğer satışta olan bu koşulları sağlayan birebir aynı ürün yok ise de cihaz için cihaza fiilen ödenen ve faturada belirtilen bedeli aşmayacak tutarda Muadil Cihaz ile değişim sağlanır.

3300 (üçbin üçyüz) TL üzerindeki tamir edilemeyecek olan Cihaz'ların tümünde Teminat kapsamında belirlenen şekilde arızalanan cihaz için cihaza fiilen ödenen ve faturada belirtilen bedeli aşmayacak tutarda MediaMarkt Hediye Kartı'na yükleme yapılır.

**Muadil Cihaz: Cihaz'ın, fabrika özelliklerine bakılarak aynı marka, aynı model ve aynı renk olma şartı aranmaksızın hasar anındaki güncel piyasa değeri ile birlikte cihazın satın alındığı KDV dahil Fatura/Perakende Satış Fişi bedeli dikkate alınarak tedarik edilen sigortaya konu Cihaz ile eşdeğer teknik özellikleri taşıyan yeni cihazdır.*

Onarılamayan Cihaz Sigortacı' ya iade edilecektir.

Cihaz, Üretici/İthalatçı Garantisi kapsamında iken tüketicinin korunması ile ilgili mevzuat hükümleri ve işbu Bilgilendirme Metni'nde tanımlanan şartlar kapsamında Koruma Teminatları geçerli olacaktır. Üretici/İthalatçı Garantisi'nin sona ermesi ile birlikte Uzatılmış Garanti Teminatı geçerli olmaktadır.

MP3/4, kamera, dizüstü bilgisayar, cep telefonu, dijital fotoğraf makinesi ve şarjlı el süpürgesi gibi ürünler ile ilk satın alma anında ürünün kutusu içinde verilen şarj edilebilir pil / batarya ile ilgili Uzatılmış Garanti süresi içerisinde üreticiden kaynaklı bir problem yaşanması halinde pil/bataryanın arızalı olduğu belirlendiğinde bir kez olmak kaydıyla yenisi ile değiştirilmesinden doğan giderler Ek Garanti kapsamında değerlendirilmektedir.

Pil ve bataryaların normal kullanımından kaynaklanan kullanım ömrü, performans azalmaları ve pil akmaları garanti kapsamı dahilinde değildir.

Televizyonların orijinal uzaktan kumandalarında Uzatılmış Garanti Süresi içerisinde ortaya çıkan üretici hatasından dolayı meydana gelebilecek işçilik ve mekanik arızalarda, uzaktan kumandanın Polişe süresince bir kez olmak kaydıyla yenisi ile değiştirilmesinden doğan giderler ek garanti kapsamında değerlendirilmektedir.

4. EK (ASİSTANS) HİZMETLER

İşbu Bilgilendirme Metni kapsamında aşağıda detayları verilen ve yalnızca "Klima" kategorisindeki elektronik cihazlar için sunulan Smart Assist Klima veya Kombi Bakım Hizmetleri Polişeye dahil edilmiş olup, hizmetten faydalanabilmek için polişeye dair prim ödemelerinin vadesinde gerçekleşmiş olması ve polişenin aktif olması esastır. Diğer kategorilerdeki ürünler için ücretsiz asistans hizmeti sağlanmamaktadır.

Her bir Polişe için Polişe'nin 1. yılı içinde kullanılması ön koşulu ile yalnızca 1 (bir) kez kombi bakımı veya yalnızca 1 (bir) kez klima bakımı servisi verilebilecektir.

Klima Bakım Hizmeti

- Kombi veya Klima bakım hizmeti ücretsiz olarak yılda 1 kez ve riziko adresinde bulunan 1 adet klima veya kombi için geçerlidir. Klima bakım hizmeti; mobil, duvar tipi, salon tipi klimalarda geçerlidir.
- Sigortalının konutunda birden fazla klima olması durumunda, bir klima için ücretsiz bakım hizmetinden yararlanacak olup, diğer klima için de bakım hizmetinin talep edilmesi durumunda hizmet indirimli sağlanacaktır.
- Klima bakım hizmeti cihazın kapak ünitesi açılarak yapılmaktadır. Bu sebeple, garanti kapsamındaki cihazlarda, cihazın üretici firma garantisi kapsam dışı kaldığından bakım hizmeti önerilmemektedir. Sigortalının bu bilgiye rağmen bakım hizmetinden yararlanmak istemesi durumunda, yazılı muvafakatname verilmesi durumunda hizmet verilir.
- Klima bakım paketi; arıza tespiti, elektrik kaçağı kontrolü, gaz basıncı ölçümü, iç ünite filtreleri temizliği, iç ve dış ünite plastik kasa temizliğinden oluşmaktadır.
- Çalışmayan, kırık, demonte cihazlara bakım hizmeti verilmez. Klima bakım işlemi sırasında, servis yetkilisinin arıza tespiti söz konusu olursa, arızanın büyümemesi vb. sebeplerden bakım işlemine devam edilmez. Sigortalının onaylaması durumunda, servis yetkilisi; indirimli fiyatlar üzerinden arızanın tamirini gerçekleştirdikten sonra bakım hizmetini sağlar. Sigortalının arızanın tamirini farklı bir servise yaptırmak istemesi durumunda, servis yetkilisi bakım işlemini yapmadan konuttan ayrılır. Sigortalının klima bakım hizmetinden farklı bir tarihte ve arıza giderildikten sonra faydalanma hakkı saklıdır.
- Randevu talebi sırasında cihazın markası, garanti durumu, cihazda mevcut bir arızanın olup olmadığı SMART ASSIST çağrı merkezi yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlikten SMART ASSIST sorumlu tutulamaz.
- Bakım işleminden sonra meydana gelebilecek arızalar 15 gün içerisinde sigortalı tarafından SMART ASSIST'e bildirilmesi halinde arıza prosedürü işletilir. Bakım sonrası arıza bildirimlerinde sigortalıya eksper servis yönlendirilerek oluşan arızanın bakım kaynaklı olup olmadığı tespit edilir. Bakım kaynaklı arızalar bakımı yapan servis tarafından eski haline getirilir. Bakım kaynaklı olmayan arızalar ise SMART ASSIST sorumluluğunda değildir. Bakım tarihinden 15 gün sonra oluşan arızalar veya yapılan bildirimlerin sorumluluğu SMART ASSIST'e ait değildir.



Kombi Bakım Hizmeti

- Kombi veya Klima bakım hizmeti ücretsiz olarak yılda 1 kez ve riziko adresinde bulunan 1 adet klima veya kombi için geçerlidir.
- Kombi bakım hizmeti konut tipi yoğunlaşmalı-yoğunlaşmaz kombi cihazları için geçerlidir. Bunlar haricindeki bacalı, kazanlı kombiler; merkezi sistem ısıtmalar, şöfenler, ısı pompaları, elektrikli kombiler, 25.000Kw üzerindeki cihazlar ve burada adı geçmeyen ancak yoğunlaşmalı-yoğunlaşmaz olan tüm cihazlar haricinde kalan cihazlar ile yerel dağıtıcı firma ve otoritelerin belirlediği standartlar haricinde kalan cihazlara işlemi uygulanmaz.
- Sigortalının konutunda birden fazla kombi olması durumunda, bir kombi ücretsiz bakım hizmetinden yararlanacak olup, diğer kombi için de bakım hizmetinin talep edilmesi durumunda hizmet indirimli sağlanacaktır.
- Kombi bakım hizmeti cihazın kapak ünitesi açılarak yapılmaktadır. Bu sebeple, garanti kapsamındaki cihazlarda, cihazın üretici firma garantisi kapsam dışı kaldığından bakım hizmeti önerilmemektedir. Sigortalının bu bilgiye rağmen bakım hizmetinden yararlanmak istemesi durumunda, yazılı muvafakatname verilmesi durumunda hizmet verilir.
- Kombi bakım hizmeti; arıza tespiti, kapak sökülmesi, cihazda biriken tozun temizlenmesi, fan kontrolü, eşanjör kontrolü, gaz basıncı ölçümü, elektrik kaçağı kontrolü hizmetlerinden oluşur.
- Bakım sırasında ek bir işlem ihtiyacı duyulması halinde, sigortalının onayına istinaden servis yetkilisi indirimli fiyatlar üzerinden hizmeti sağlayacaktır.
- Çalışmayan, kırık, demonte cihazlara bakım hizmeti verilmez. Kombi bakım işlemi sırasında, servis yetkilisinin arıza tespiti söz konusu olursa, arızanın büyümemesi vb. sebeplerden bakım işlemine devam edilmez. Sigortalının onaylaması durumunda, servis yetkilisi; indirimli fiyatlar üzerinden arızanın tamirini gerçekleştirdikten sonra bakım hizmetini sağlar. Sigortalının arızanın tamirini farklı bir servise yaptırmak istemesi durumunda, servis yetkilisi bakım işlemi yapmadan konuttan ayrılır. Sigortalının kombi bakım hizmetinden farklı bir tarihte ve arıza giderildikten sonra faydalanma hakkı saklıdır.
- 10 yaş ve üzeri cihazlarda arıza durumunda parça tedariği problemi yaşanması öngörülen durumlarda bakım hizmeti sağlanmayacaktır.
- SMART ASSIST, cihazın herhangi bir özelliğinden veya arızasından kaynaklı olarak, hizmet vermeme hakkına sahiptir. Aşağıdakilerle sınırlı olmamak kaydıyla örnek durumlar belirtildiği gibidir:
 - o Cihazın optimum kullanım süresinin dolmuş olması,
 - o Üretimi devam etmeyen cihaz ve parça arıza tamiri ve değişimi,
 - o Cihazın konumu nedeniyle servisin müdahale edemeyeceği durumlar (kilitli dolap, yükseklik..vb)
 - o Servis ve idari makamlar tarafından hatalı müdahalede bulunulmuş cihaz ve parçalara hizmet verilmeme hakkı saklıdır.
- Randevu talebi sırasında, cihazın markası, garanti durumu, kullanım süresi, cihazda mevcut bir arızanın olup olmadığı SMART ASSIST çağrı merkezi yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlikten SMART ASSIST sorumlu tutulamaz.
- Bakım işleminden sonra meydana gelebilecek arızalar 15 gün içerisinde sigortalı tarafından SMART ASSIST'e bildirilmesi halinde arıza prosedürü işletilir. Bakım sonrası arıza bildirimlerinde sigortalıya eksper servis yönlendirilerek oluşan arızanın bakım kaynaklı olup olmadığı tespit edilir. Bakım kaynaklı arızalar bakımı yapan servis tarafından eski haline getirilir. Bakım kaynaklı olmayan arızalar ise SMART ASSIST sorumluluğunda değildir. Bakım tarihinden 15 gün sonra oluşan arızalar veya yapılan bildirimlerin sorumluluğu SMART ASSIST'e ait değildir.

Police kapsamında verilecek Klima veya Kombi Bakım Hizmetleri Paketi hakkında daha geniş bilgi almak ve hizmetlerden yararlanmak için hafta içi 09:00 – 17:00 mesai saatleri içinde 0 850 480 75 05 numaralı Smart Assist Müşteri Hizmetleri'ne ulaşabilirsiniz.

5. SİGORTA TEMİNATI DIŞINDAKİ HALLER

Teminatlar için istisnai durumlar aşağıda yer almaktadır:

- Ticari, idari ve iktisadi kullanım için veya yeniden satışa konu edilmek amacıyla satın alınan Cihaz'lar,
- Sigortalı tarafından fiş veya faturası ile Police'nin gereği gibi doldurulmuş ve imzalanmış olarak sunulmadığı Cihaz'lar ile Fatura / Perakende Fişi ile Police'nin okunmasının mümkün olmadığı Cihaz'lar,
- Seri numarası okunamayan Cihaz'lar ile ikinci el Cihaz'lar,



- Elden geçirilmiş ürünler perakendeci veya imalatçı tarafından yeniden satış amacıyla elden geçirilen Cihaz'lar,
- Profesyonel amaçla kullanılan makineler (çamaşır makinesi vb.),
- Sigortalanan Cihaz'ın kaybolması.

5.1. Cihaz Koruma Teminatı İstisnaları

5.1.1. Kaza Sonucu Kırılma Teminatı İstisnaları

- Türkiye Cumhuriyeti sınırları dışında yapılan Onarım'lar sebebiyle Cihaz'da meydana gelen/gelecek arızalar,
- Tüketici'nin Korunması Mevzuatı kapsamında Üretici/İthalatçı Garantisi (yasal garanti) kapsamına giren niteliğe sahip arızalar ve ayıplar,
- Sigorta kapsamındaki işlemlerin başlatılması için Sigorta Ettiren'e ve/veya Sigorta Ettiren'in ilgili Mağazalar'a başvurmadan önce Sigortalı tarafından doğrudan veya Sigortacı tarafından yetkilendirilmiş servis personeli dışında Cihaz'a müdahale edilmesine izin verilmesi gibi Sigortalı'nın kusur veya hatasından veya ihmalden kaynaklanan her türlü arızalar (kapsam dahilinde olan rutubet, tozlanma ve elektrik ile ilgili Hasar'larda rizikoyu ağırlaştırıcı hallerin veya kullanıcının kusurunun tespit edilmesi hali de bu maddeye dahildir),
- Sigortacı'nın atadığı kişiler dışında, üçüncü kişilerce Cihaz'da yapılan Onarım'lar sebebiyle meydana gelen/gelecek arızalar,
- İşbu Poliçe konusu Cihaz'ın, aynı zamanda Cihaz üreticisi/ithalatçısı'nın ya da üçüncü bir şahsın benzer nitelikteki garantisi/koruması kapsamına girmesi, bir başka anlatımla, meydana gelen arızanın aynı zamanda başka bir sözleşmenin de kapsamında olduğu durumlar,
- MediaMarkt veya Sigortacı tarafından yetkilendirilen kişiler dışında kalan üçüncü kişilerce veya bizzat Sigortalı tarafından; Cihaz'ın üreticisi/ithalatçısı tarafından belirlenen çalışma ve kurulum talimatları ile kullanım kılavuzuna uyulmamasından ya da diğer uygunsuz kurulum veya Onarım teşebbüslerinden veya Cihaz'ın programlanmasından, ayarlanmasından, Onarım'ından, revizyonundan, modifikasyonundan ya da temizlenmesinden kaynaklanan arızalar,
- Cihaz üreticisi/ithalatçısının geri toplama çağrısına yol açan arızalar/ayıplı haller,
- Cihaz'ın çalışmasına zarar vermeyen arızalar (çizikler, çentikler, yumrular, vernikleme, dekoratif özellikler vb.),
- Deprem, savaş, grev, lokavt, kargaşalık, kötü niyetli hareketler, halk hareketleri ve terör olayları gibi mücbir sebeplerden kaynaklanan kısmi veya tam ziya halleri,
- Cihaz'ın olağan kullanımından veya olağan kullanıma bağlı eskime, aşınma ve yıpranma kaynaklı her türlü arızalar,
- Batarya ya da ampul gibi düzenli aralıklarla değiştirilmesi gereken parçalar ve malzemelerin değiştirilmemesi veya işbu Poliçe'de belirtilenler dışında kalan, Cihaz'ın rutin bakımının yapılmamasından kaynaklanan arızalar,
- Cihaz'da kullanılmak üzere ayrıca satın alınan ek bataryaların da dahil olduğu ek parçalar, (ürünün orijinalinde bulunmayan) daha sonradan ürüne dahil edilen şarj aletleri de dahil sonradan eklenebilen parça ve aksesuarlarda meydana gelen veya bu aksesuarların sebep olduğu arızalar,
- Orijinal teslimat kapsamına dahil olmamaları kaydıyla, yazılımlar bağlamında işletim sistemi, veri kaybı, dış veri taşıyıcıları, müteakip kurulumlar, dönüştürmeler ve yükseltmeler ile her tür girdi Cihazı, toner kartuşları, mürekkep kartuşları gibi sarf malzemeleri, kumanda kolları ve diğer dış kontrol ve çevre birimleri dahil yazılım maliyetleri,
- Sigortacı'dan önceden onay alınmaksızın üçüncü bir kişiden hizmet alınan hasarlı Cihaz'ın Onarım ya da Değişim masrafı,
- Sigortalı'nın veya üçüncü bir şahsın kasti veya ağır ihmale dayanan eylemleri,
Örnek olarak; Sigortalı'nın zararı azaltıcı önlemler almadığı durumlarda oluşan Hasar'lar, kişinin ihmali sonucu Cihaz'ın düşürülmesi (Örnek: ayakkabı bağlarken gömleğin cebinden düşmesi veya duş, küvet, havuz, çamaşır makinesi, kovaya düşürme durumları), Alkollü veya uyuşturucu madde etkisindeyken gerçekleşen Hasar'lar, Açık hava sporları yapıldığı sırada telefonun Hasar görmesi, Binaların, vapurların, teknelerin oturma dışı alanlarında telefonla konuşurken Sigortalı'nın elinden düşmesi sonucu gerçekleşen Hasar'lar (camda, çatıda konuşulduğu sırada), ağır ihmal bulunan balkondan düşürme Hasar'ları (olay bazında değerlendirilecek ağır ihmal olmadığı sürece kabul edilecektir), kavga anında meydana gelebilecek Hasar'lar (maç, gösteri, vb topluluk alanlarında çıkan arbede), Telefonla birlikte uyuma esnasında, telefonun yataktan koltuktan düşmesi veya gündelik yaşamdaki faaliyetler esnasında Cihaz'ın üzerine baskı yapılmasıyla kırılması, aile ferdi olsa da tüm 10 (on) yaş altındaki çocukların sebep olduğu zararlar, aile fertleri dışındaki kişilerin sebep olduğu zararlar,



Motorsiklet /bisiklet kullanımı sırasında kaza sonucu dışında meydana gelen Hasar'lar, Cihaz'ın herhangi bir türden aracın sürülmesi sırasında kullanımından kaynaklı Hasar'lar kapsam dışındadır,

- Devamlı olarak bedenen veya makine ile bedenen veya elle çalışan kişilerin profesyonel iş/meslek icrası sırasında ağır ihmalden dolayı meydana gelecek Hasar'lar (asansör tamircisi, kaynakçı, inşaat işçisi, kimyasal fabrikalarda çalışan işçiler, oto tamircileri gibi) Cihaz'ın bakım / modifikasyon ve ayarlama masrafları,
- Sigorta Başlangıç (Fatura/Perakende Satış Fişi) Tarihi'nden önce Cihaz'da mevcut olan arızalar için her türlü zarar ziyan talepleri,
- Sarf malzemelerine dair talepler: Örneğin adaptör, kulaklıklar, teller, başlıklar, kayıt ortamları, bantlar, filmler vb.,
- Cihaz ile ilgili tam ziya kabul edilmiş olmasına rağmen bir parçasının değiştirilmesi neticesinde oluşan masraflar,
- Ayaklanma veya isyan, halk hareketi, terörizm, savaş veya her türlü savaşla sonuçlanan olay (savaş ilan edilmiş olsun veya olmasın) neticesinde askeri ve inzibati hareketlerin sebep olduğu bütün ziya ve Hasar'ları,
- İyonize edici radyasyon veya radyoaktif kirlenme, herhangi bir patlayıcı nükleer tertibatın veya onun nükleer bileşeninin zehirli, patlayıcı etkileri veya diğer zararlı etkileri sonucu oluşan arızalar,
- Satın alınan Cihaz'ın, ilk kullanım için paketinden çıkarıldığı anda ayıplı olması ya da diğer gizli ayıp halleri.
- Sigorta primi ödenmemiş Cihaz'lar,
- Garanti belgesi kapsamında garantiye alınmamış Cihaz'lar,
- Kullanıcı hatasından veya ihmali ve kusurundan kaynaklanan arızalar,
- Hasar Değerlendirmesi sonucunda Hasar beyanı ile gerçekleşmiş olan Hasar arasındaki maddi tutarsızlıkların tespit edildiği durumlar,
- Makul bir sebep ile açıklanamayan ve Hasar nedenini tam olarak bilinmeyen Hasar'lar.

5.1.2.Hırsızlık Teminatı İstisnaları

- İşbu Bilgilendirme Metni kapsamındaki Cihaz'ın kaybedilmesi, Cihaz'ın görülebilir bir yerde bırakılması veya unutulması (kasti veya ihmali nedeniyle) veya ihmale dayanan Hırsızlık halleri,
- İşbu Bilgilendirme Metni'nin 4. maddede tanımlanmış olan Hırsızlık tanımı dışında her türlü Hırsızlık,
- İşbu Bilgilendirme Metni'nin 4. maddede belirtilen olayların bir polis raporu ile belgelenemediği durumlar,
- Kapalı / kilit altında olmayan bir mekandan; kasa, dolap veya benzeri bir saklama malzemesinden kırarak veya kırmadan yapılan Hırsızlık,
- İşbu Bilgilendirme Metni'nin kapsamındaki Cihaz'ın, Sigortalı'nın direkt ve yakın denetimi altında olmadığı zaman meydana gelen Hırsızlık halleri ve her türlü kaybı ile umuma açık yerlerde bırakılmak veya unutmak sureti ile meydana gelen kayıplar ve umuma açık alanlarda (otopark, AVM, kafe, restoran vb.) Sigortalı'nın farkında olmadan üzerinden ya da çantasından yankesicilik / aşırma sureti ile yapılan Hırsızlık'lar,
- Sigorta Başlangıç (Fatura/Perakende Satış Fişi) Tarihi'nden önce mevcut olan Hırsızlık haller için her türlü zarar ziyan talepleri,
- Sigorta Primi ödenmemiş olan Cihaz'ların çalınması.

5.2. Uzatılmış Garanti Teminatı İstisnaları

- Düzenli kontroller, bakım ve Onarım'lar sebebiyle ya da olağan aşınmaya bağlı durumlar dolayısıyla özellikle projeksiyon ampulleri, aküler, uzaktan kumandalar gibi zamanla aşınması doğal olan Cihaz parçalarında meydana gelen aşınma ve bu sebeple parça Değişim'i,
- Yıldırım çarpması, su baskını, savaş hali, yangın, doğal afet gibi mücbir sebeplerden veya sıvı teması, gibi Sigortalı'nın kontrolü dışında Cihaz'da meydana gelen arızalar,
- Cihaz'ın yanlış kurulumu, kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanım, hatalı elektrik tesisatı ile kullanım, yetersiz havalandırma,
- Cihaz'ın Onarım'ının Sigortalı adresi dışında başka bir adreste gerçekleştirilmesi amacıyla nakliye edilmesi için Cihaz'ın taşıyıcıya yüklenmesi, taşıyıcıdan indirilmesi ve/veya taşınması sırasında Cihaz'da meydana gelebilecek her türlü arızalar,
- Cihaz üreticisi/ithalatçısının geri toplama çağrısına yol açan arızalar/ayıplar,
- Sigorta primi ödenmemiş Cihaz'lar,
- 3300 (üçbin üçyüz) TL'nin altındaki Cihaz'lar için Onarım yapılmayacak olup teminat kapsamında belirlenen şekilde arızalanan cihaz için cihaza fiilen ödenen ve faturada belirtilen bedeli aşmayacak tutarda MediaMarkt Hediye Kartı'na yükleme yapılır veya mağazada satışta olan birebir aynı ürün varsa aynıyla değişim sağlanır,



eğer satışta olan bu koşulları sağlayan birebir aynı ürün yok ise de cihaz için cihaza fiilen ödenen ve faturada belirtilen bedeli aşmayacak tutarda Muadil Cihaz ile değişim sağlanır.

6. GENEL BİLGİLER VE UYARILAR

- Sigortacı'nın ödeyeceği tazminat, sözleşmenin kurulması sırasında, ilke olarak, herhangi bir sınırlandırmaya tabi olmaksızın taraflarca serbestçe belirlenir.
- Sigorta Ettiren/Sigortalı tarafından yapılması gereken beyanlar hakkında Türk Ticaret Kanunu'ndaki hükümler uygulanır.
- Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisindeki Mağazalar'dan ve Web Sitesi'nden satın alındığında (Fatura/Perakende Satış Fişi tarihinde) yeni (kullanılmamış) olan ve ticari, idari ve iktisadi kullanım amacıyla satın alınmamış Elektronik Cihaz'lar kapsam dahilindedir. İşbu Bilgilendirme Metni'nde sağlanan teminatlar Cihaz'ın satışı ile eş zamanlı olarak işlerlik kazanır.
- İşbu Bilgilendirme Metni kapsamında sağlanan haklar, Cihaz Koruma Teminatları için Cihaz Koruma Teminatları Süresi ile sınırlıdır.
- Poliçe'den doğan bütün istemler, alacağın muaccel olduğu tarihten başlayarak 2 (iki) yıl ve sigorta tazminatına ve tazminat tutarına ilişkin istemler her halde rizikonun gerçekleştiği tarihten itibaren 6 (altı) yıl geçmekle zamanaşımına uğrar.
- Poliçe'ye katılım ile sağlanan teminatlarla ilgili daha ayrıntılı bilgi almak ve aynı zamanda teminat dışı haller konusunda bilgilenecek için Elektronik Cihaz'lar Sigortası Genel Şartları ve İşbu Bilgilendirme Metni'nde belirtilen konular ve Türk Ticaret Kanunu'nu ve ilgili mevzuatı dikkatlice okuyunuz.
- Aşağıdaki hallerde Sigortacı'nın, her bir Sigortalı'ya karşı sorumluluğu sona erer:
 - Cihaz başına Onarım bedellerinin toplamı Cihaz'ın Fatura/Perakende Satış Fişi KDV dahil bedelini geçmesi durumunda,
 - Cihaz başına Onarım bedelleri ile Hediye Kartı toplamı Cihaz'ın Fatura/Perakende Satış Fişi KDV dahil bedelini geçmesi durumunda,
 - MediaMarkt Hediye Kartı'nın bir kez verilmesi durumunda,
 - Sigortalı'nın kasıt ve/veya kusuru ile yanıltıcı beyanda bulunduğu tespit edilmesi ile Sigorta Şirketi tarafından Sigorta sona erdirilir.
 - Sigorta kapsamında Cihaz'ın arızalanması durumunda tamirde geçen süre Sigorta süresine eklenir ve böylece İşbu Bilgilendirme Metni'ndeki haklar tamir süresi kadar otomatik olarak uzar.
- Sigortalı, Sigorta'yı iptal etmek istemesi durumunda MediaMarkt Mağazaları, MediaMarkt Çağrı Merkezi (0850 222 15 00) veya BNP Paribas Cardif Sigorta Çağrı Merkezi (444 98 76) ile iletişime geçerek detaylı bilgi alabilir ve işlem sağlayabilir. Poliçe kapsamında gerçekleşen bir riziko ile ilgili olarak herhangi bir hasar ödemesi yapılması durumunda, prim iadesi yapılmayacaktır.
- Sigortalı ve Sigorta Ettiren, Sigortacı ile girdiği her türlü hukuki ilişkinin kendi nam ve hesabına yapılacağını beyan ve taahhüt etmekte olup, bunun aksi durumunda 5549 sayılı kanunun 15. maddesi gereği bildirim yapmak zorunda olduğunu bildiğini ve başkası adına veya hesabına hareket ettiği takdirde bunu yazılı olarak Sigortacı'ya beyan edeceğini ve bu hususta Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi hakkındaki mevzuat hükümleri de dahil olmak üzere her türlü sorumluluğun Sigortalı ve Sigorta Ettiren'e ait olduğunu gayrikabili rücu kabul ve taahhüt eder.
- Tarafların, Sigorta genel şartlarına ek olarak kanuna, ahlaka aykırı bulunmamak ve Sigortalı aleyhine olmamak üzere özel şart kararlaştırabilme hakkı vardır.
- BNP Paribas Cardif Şirketleri, Suç Gelirinin Aklanmasının Önlenmesi ile Terörizmin Finansmanın Önlenmesi Hakkındaki Kanunlara ve tüm ilgili mevzuata uygun hareket etme ve müşterinin tanınması, adres / kimlik tespiti, teyidi ve kurduğu risk yönetim sistemleri aracılığı ile gerekli usuli işlemleri yerine getirme, yolsuzlukla mücadele konusunda sıfır tolerans prensibi dahil olmak üzere özellikle ulusal ve uluslararası alanda yaptırıma tabi (sakıncalı) kişi / kuruluş listelerinde yer alan veya yaptırıma tabi tutulmuş olan müşterilerin tespiti için gerekli kontrolleri gerçekleştirme, geçerli yasalar dahilinde bu kişilerle iş ilişkisine girmeme ve / veya mevcut iş ilişkisini sonlandırma, kişi, kuruluş, iş veya faaliyetleri finanse etmeme ve/veya ürün ile hizmetlere erişim kısıtlaması dahil iş ve hizmetlerinde değişiklik yapma hakkını elinde tutar.
- **Yanlış Sigorta Uygulamaları:** Sigorta ilişkisi içerisindeki taraflardan ya da bu ilişkide rol oynayan kişilerden bir veya birkaçının haksız menfaat sağlayama yönelik her türlü fiil ve yanlış uygulamasıdır. Sigortalı/Sigorta Ettiren/Lehtar/Hak Sahibi sıfatını haiz olduğunuz Sigorta sözleşmelerinde herhangi bir suretle tarafınız ya da üçüncü şahıslar lehine haksız menfaat sağlamaya yönelik herhangi bir eylemde bulunmanız durumunda, tazminatı alamama



durumları ortaya çıkabilir. Bu kapsamda 30 Nisan 2011 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanan "Yanlış Sigorta Uygulamalarının Tespiti, Bildirimi, Kaydı ve Bu Uygulamalarla Mücadele Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik" uyarınca işlem yapılacak olup, anılan nedenlerle Sigorta sözleşmesinin kurulması esnasında tarafınıza sorulan sorulara mutlaka doğru cevap veriniz.

7. COĞRAFİ SINIRLAR

Elektronik Cihaz Sigortası Genel Şartlarının kapsamında, işbu Sigorta, Türkiye Cumhuriyeti sınırları dâhilinde geçerlidir.

8. HASAR'IN GERÇEKLEŞMESİ VE ÖDEMENİN YAPILMASI HASAR TALEBİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE HASAR BELGELERİ

 Hasar Yönetimi, Hasar Yöneticisi tarafından yapılacaktır. Hasar işlemleri; Müşteri'nin 444 98 76 numarası üzerinden BNP Paribas Cardif Sigorta Çağrı Merkezi veya Online hasar ihbar süreci ile başlar. Online hasar bildirimi için QR okutarak ilgili bilgilerin girilmesinin ardından, Çağrı Merkezi için Hasar ihbarı kaydını oluşturduktan sonra müşteriye evraklar konusunda bilgilendirir. Müşteri'nin Mağazalar'a ibraz edeceği gerekli evrakların, Hasar Yöneticisi'ne doğru ve eksiksiz bir şekilde ulaştırılması ile Hasar değerlendirme süreci başlar. Aksi halde Müşteri adına herhangi bir Hasar değerlendirme işlemi yapılmaz. Sigortalı Hasar olduğundan itibaren 30 (otuz) gün içerisinde Hasar'ı Sigortacı'ya bildirmekle yükümlüdür.

Hasarlı Cihaz'ın teminat kapsamı dışında olması durumunda, Cihaz Hasar kaydının alındığı Mağazalar'a red gerekçesi ile birlikte iletilir, Mağazalar Müşteri'yi Hasar kaydının reddi ile ilgili bilgilendirir. Hasar kaydının reddi ile ilgili 444 98 76 dan detaylı bilgi alınabilir.

Müşteri'nin iletişim adresi Sigorta başlangıcında ve Hasar talebini yaptığı esnada beyan edeceği adres olarak esas alınacaktır. Adres değişikliği olması durumunda bilgi verilme yükümlülüğü Müşteri'ye aittir.

Hırsızlık Teminatı Hasar Evrakları:

- İmzalı ve okunaklı Poliçe ile beraber Cihaz'ın Fatura/Perakende Satış Fişi,
- Talebin yapılmasına neden olan koşulları anlatan Müşteri Beyan Formu ve talebe dair diğer teyit edici belgeler.
- Hırsızlığa dair polis tutanağı,
- Ev ve işyerindeki Hırsızlık'larda olay yeri inceleme / görgü tespit tutanağı,
- Saldırı yoluyla Hırsızlık durumunda devlet hastanesi darp raporu,
- Sigortacı'nın gerekli görmesi halinde talep edeceği diğer belgeler.

Kaza Sonucu Kırılma Teminatı Hasar Evrakları:

- İmzalı ve okunaklı Poliçe ile beraber Cihaz'ın Fatura/Perakende Satış Fişi,
- Hasarlı Cihaz (Sigortacı veya yetkilendirdiği kişi veya kuruluşlara verilecek),
- Talebin yapılmasına neden olan koşulları anlatan Müşteri Beyan Formu ve diğer talebe dair teyit edici belgeler,
- Sigortacı'nın gerekli görmesi halinde talep edeceği diğer bilgi ve belgeler.

21" (inç) ve üzerindeki televizyonlar ile üretici tarafından evde servis hizmeti verilen, Tanımlar'da belirtilen Beyaz Eşya'lar için Sigortalı'nın adresine ilgili teknik servisin yönlendirilebilmesi için yukarıda belirtilen evraklarla birlikte MediaMarkt Çağrı Merkezi (0850 222 15 00) veya BNP Paribas Cardif Sigorta Çağrı Merkezi'ne (444 98 76) başvurması gerekmektedir.

Uzatılmış Garanti Teminatı Hasar Evrakları:

- İmzalı ve okunaklı Poliçe ile beraber Cihaz'ın Fatura/Perakende Satış Fişi,
- Hasarlı Cihaz (Sigortacı veya yetkilendirdiği kişi veya kuruluşlara verilecek),
- Talebin yapılmasına neden olan koşulları anlatan Müşteri Beyan Formu ve diğer talebe dair teyit edici belgeler,
- Sigortacı'nın gerekli görmesi halinde talep edeceği diğer bilgi ve belgeler.

Eğer Hasar ödenmeyecekse, Sigorta Ettiren talebin yapıldığı ve ödeme için gerekli orijinal belgeler veya onaylı nüshalarının alındığı tarihten itibaren 20 (yirmi) işgünü içerisinde durumu Sigortalı'ya bildirecek ve ödemenin reddine ilişkin şart ve yasal dayanağı açıklayacaktır.



9. DİĞER BİLGİLER

Sigortacı, Sigorta Tahkim Komisyonu üyesidir.

10. ŞİKAYET VE BİLGİ TALEPLERİ

Sigorta'ya ilişkin her türlü bilgi talepleri ve şikayetler için yukarıda yazılı adres ve telefonlara başvuruda bulunulabilir. Sigortacı, başvurunun kendisine ulaşmasından itibaren 15 (onbeş) işgünü içinde talepleri cevaplandırmak zorundadır.

Police'niz kapsamında şikayet ve itirazlarınız için tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine başvuruda bulunabilirsiniz.

Bu Bilgilendirme Metni'nden doğan ihtilaflar sebebiyle Sigorta Şirketi aleyhine açılacak davalarda yetkili mahkeme, Sigorta Şirketi merkezinin bulunduğu veya Hasar'ın vukua geldiği, Sigorta Şirketi tarafından açılacak davalarda ise, davalının ikametgâhının bulunduğu yerin ticaret davalarına bakmakla görevli mahkemesidir.

Sigortacı Tahkim sistemine üyedir.