

## KOMBİ & PETEK BAKIMI PAKETİ HİZMETİ MÜŞTERİ SÖZLEŞMESİ

- **Ürünün Tanımı:**

Kombi ve Petek Bakım Paketi ev tipi kullanımda olan cihazlar için geçerlidir.

- **Taraflar:**

**Satıcı:**MediaMarkt Turkey Tic. Ltd. Şti.

Yeşilce Mah. Eski Büyükdere Cad. No:65 Kağıthane/İstanbul

**Tüketici:** Kombi ve Petek bakım paketini satın alan son kullanıcıdır.

**Hizmet Sağlayıcı:** İz Teknoloji Servisi A.Ş.

Cihangir Mah. E-5 Yanyol Üzeri Türksan Center No :291-2L Avcılar/İstanbul

- **Hizmetin Süresi ve Kullanım Adedi**

1. Hizmetin süresi fatura tarihi itibarıyla 1 (bir) yıldır.
2. Müşteriler fatura tarihi itibarıyla 1 (bir) yıllık süre içinde 1 defa bu hizmetten faydalanabilirler.

Bakım hizmeti, yasal garanti kapsamında onarım veya ayıp giderme işlemi yerine geçmemektedir. Tüketici olarak ürününüz için yasal garanti kapsamındaki tüm başvuru haklarınız saklıdır.

- **Hizmetin İçeriği:**

1. **Genel Sistem Kontrolü:**

- Kombi cihazının ve tesisatın genel çalışma durumu kontrolü sağlanır.
- Gaz bağlantıları ve su basıncı ölçülür.

2. **Gaz Kaçağı ve Emniyet Kontrolü:**

- Gaz kaçağı olup olmadığı cihazın özel dedektörleriyle test edilir.
- Emniyet sensörleri (basınç, sıcaklık, alev algılama) çalışıyor mu, kontrolü sağlanır.

3. **Eşanjör ve Yanma Odası Temizliği:**

- Kombin eşanjör kısmı (ısı transfer yüzeyi) karbon birikimi ve kirden temizlenir.
- Brülör ve yanma odası özel fırça ve vakum cihazı ile temizlenir.

4. **Fan ve Baca Çekişi Kontrolü:**

- Fan motoru ve baca çekişi testi yapılır.
- Baca çıkış yolları temizlenir, tıkanıklık varsa giderilir.

5. **Genel Arıza ve Elektronik Kart Kontrolü:**

- Elektronik kartın hatasız çalışıp çalışmadığı test edilir.
- Arıza kodu var mı, cihazın hafızasından kontrol edilir.

#### **6. Su Basıncı ve Genleşme Tankı Kontrolü:**

- Kombi tesisatındaki su basıncı ayarlanır (genelde 1.2 - 1.5 bar arası).
- Genleşme tankı havası kontrol edilir, gerektiğinde hava basılır.

#### **7. Son Kontroller ve Kullanıcıya Bilgilendirme:**

- Tüm bağlantılar, ısıtma ve sıcak su testi yapılır.
- Kullanıcıya cihazın durumu, önerilen kullanım şekilleri ve güvenlik önlemleri anlatılarak kullanıcıyı bilinçlendirici eğitim broşürü bırakılır.

#### **8. Petek (Radyatör) Temizliği:**

- Peteklerin havası alınır.
- Peteklerdeki çamur ve tortu sirkülasyon pompası ile cihazlı temizlik (kimyasal veya makine destekli) yapılır.
- Tüm peteklerde ısınma performansı ölçülür.

#### **• Hizmetin İşleyişi:**

1. Bakım Paketi satın alma işlemi tamamlandıktan sonra hizmet paketi 24 saat sonra aktifleşerek 1 yıl içerisinde kullanılır.
2. Yukarıda tanımı ve içeriği belirtilen hizmeti satın alan müşterilerimize Media Markt ürün ile ilgili içeriği sms / e-posta ile bildirecektir.
3. Müşterinin bakım hizmeti talep etmesi durumunda bu hizmetten faydalanabilmeleri için **0850 532 2428** nolu çağrı merkezini arayarak taleplerini 48 saat öncesinde iletmeleri gerekmektedir.
4. Sistemde kaydı çıkmayan müşteriler bu hizmetten faydalanamazlar.
5. İz Teknoloji Servisi A.Ş. tarafından müşterinin garanti dahili cihazları için yerinde bakım hizmeti planlanır.
6. Talep edilen bakım hizmeti için İz Teknoloji Servisi A.Ş. tarafından randevu oluşturulur ve müşteriye bilgilendirme sms'i gönderilir.
7. Bakım esnasında tespit edilen cihazdaki arızalar müşteriye bildirilir. Ve servis bakım formunda açıklamalı olarak belirtilir.
8. Bakım işlemi tamamlandıktan sonra yapılan işlemler "Bakım Hizmeti Servis Formunda" belirtilir.
9. Bakım işlemi tamamlandığında işlem tamamlandığına dair müşterinin imzası servis formunda yer alır.
10. Kargo ile gelen ürünlerde cihazın müşteriye teslim edildiği kargo teslim bilgisi İz Teknoloji Servisi A.Ş. tarafından arşivlenir.
11. Bakım işlemlerinden sonra hizmetten faydalanan her müşteri için memnuniyet araması yapılacaktır.