

HASAR SÜRECİ ADIMLARI

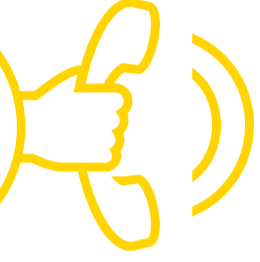
EPDK Hizmet Kalite Yönetmeliği'nin 26. Maddesinde belirtilen “yasal süre” içerisinde gelen ve hasar başvurusu yapan müşterinin “aboneliğinin kendi adına olması” halinde talepler hasar süreci kapsamında değerlendirmeye alınabilir.



Dağıtım şebekesi kaynaklı elektrik arızası sonucu cihaz hasarınız mı oldu?

Hasar başvurusunun **abone sahibi tarafından** bizzat yapılması gerekmektedir.

Başvurunuzu **186 Çağrı Merkezimiz** veya **Müşteri Hizmetleri Merkezimiz** aracılığı ile yapabilirsiniz.



Zararın tazmin edilebilmesi için hasarın niteliği, kullanıcı tesisinin durumu ve dağıtım şebekesinde meydana gelen arıza gibi hususlarda, dağıtım şirketi tarafından yapılacak / yaptırılacak inceleme ve değerlendirme neticesinde **söz konusu hasarın dağıtım şebekesinden kaynaklandığının tespit edilmesi gereklidir.**

Şirketimiz, zararın tazminine ilişkin **başvurunun yapıldığı tarihten itibaren 10 (on) iş günü içerisinde;** incelemeler neticesinde başvurunun değerlendirilmeye alınıp alınmayacağını, değerlendirme sonucu haklı bulunmuş ise zararın tazmin edilmesine ilişkin olarak **yapılacak işlemleri kullanıcıya bildirir.**

Dağıtım sistemimizdeki şebekeden kaynaklı olduğuna karar verilen **hasar başvuruları değerlendirmeye alınır.**

Hasar, dağıtım sistemimizdeki şebekeden kaynaklı değil ise **başvuru reddedilir.**

Şirketimiz teknik servis anlaşması yapılan bölgelerde ilgili teknik servise yönlendirebilir ya da teknik servis anlaşması olmayan bölgelerde **cihazın kullanıcı tarafından tamir ettirilmesini tercih edebilir.** (Teknik servis olan bölgelerin detayına Sıkça Sorulan Sorular kısmından ulaşabilirsiniz)



Dağıtım sistemimizde şebeke kaynaklı olduğuna karar verilen ve olumlu değerlendirilen hasar başvurularında müşteriden aşağıdaki dokümanları teslim etmeleri istenir. **Dokümanların eksiksiz ve uygun olması halinde nihai karar verilir.**

Cihaz Hasarı

- Fatura aslı
- Teknik servis fişi
- TCKN/VKN
- IBAN numarası
- Güncel cep tel no ve e-posta

Tarla Yangını

- TCKN/VKN
- İtfaiye yangın raporu
- IBAN numarası
- Kolluk kuvvetleri tutanakları
- İl İlçe Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı bilirkişi raporu/tutanakları
- Olay yeri fotoğrafları
- Tapu fotokopisi
- Güncel cep tel no ve e-posta

Hayvan Ölümü

- TCKN/VKN
- Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nden alınan veteriner hekim onaylı rapor ve Hayvan Kimlik Kartı
- Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nden alınan Değer Tespit Tutanağı (antetli kağıtta ve imza mühürlü olması şartı)
- Olay yeri fotoğrafları
- IBAN numarası
- Gıda Tarım ve Hayvancılık Müdürlüğü'nden alınan "Hayvan Düşüm Belgesi"
- Güncel cep tel no ve e-posta

Araç Hasarı

- Fatura aslı
- Fotoğraflar
- Ruhsat fotokopisi
- Kaza tutanağı
- IBAN numarası
- Fatura şahıs adına ise TCKN/VKN
- Şirket adına ise vergi levhası
- Araç sigorta ve (varsa) kasko bilgileri
- Güncel cep tel no ve e-posta

Ticarethane abonelerinde (ek olarak);

- Vergi levhası
- Yetkili kılınan kişi adına düzenlenen yetki belgesi, imza sirküsü

• Eğer yangın varsa tüm hasar tipleri için itfaiye/yangın raporu ve olay yeri resimlerinin de eklenmesi gerekmektedir.



Cihazınızın onarılması halinde şirketimize sunacağınız onarım-tamir faturası doğrultusunda, onarılmaması halinde ise Elektrik Dağıtım ve Perakende Satışına Yönelik Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nde belirtilen **rayiç bedel uygulamasına göre gerekli işlemler yürütülecektir.**

Değerlendirme tamamlandıktan sonra 3 (üç) iş günü içinde ödeme gerçekleştirilir.