

# HASAR SÜRECİ ADIMLARI

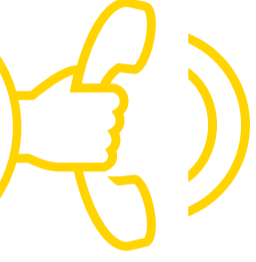
EPDK Hizmet Kalite Yönetmeliği'nin 26. Maddesinde belirtilen “yasal süre” içerisinde gelen ve hasar başvurusu yapan müşterinin “aboneliğinin kendi adına olması” halinde talepler hasar süreci kapsamında değerlendirmeye alınabilir.



## 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.