

**ANADOLU ASSIST YARDIM VE DESTEK HİZMETLERİ DANIŞMANLIK
ORGANİZASYON ANONİM ŞİRKETİ MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİ**

MADDE:1

TARAFLAR

- 1.1. **ANADOLU ASSIST YARDIM VE DESTEK HİZMETLERİ DANIŞMANLIK ANONİM ŞİRKETİ** (Sözleşmede “ANADOLU ASSIST” olarak anılacaktır).
- 1.2. **OTO KİRALAMA FİRMALARI, OTO LASTİK VE TAMİR FİRMALARI, ÇEKİCİ FİRMALARI, ÇEKİCİLER VE DİĞER YOL YARDIM ARAÇLARI** (Bundan sonra “SERVİS SAĞLAYICILARI” olarak anılacaktır)
- 1.3. **ARAÇLARI HERHANGİ BİR SEBEPLE YOLDA KALAN HİZMET ALICILARI** (Bundan sonra “HİZMET ALAN” olarak anılacaktır).
- 1.4. İşbu sözleşme ile ANADOLU ASSIST, SERVİS SAĞLAYICILARI ve HİZMET ALAN, “Taraflar” olarak da anılacaktır.

MADDE II

GENEL ŞARTLAR VE HİZMETLER

2.1. ANADOLU ASSIST; hususi otomobil, kamyonet, minibüs, traktör ve motosiklet tipi motorlu araçlar için, herhangi bir sebepten dolayı yolda kalmadan önce 365 gün (1 yıl) süreli ANADOLU ASSIST YOL YARDIM HİZMET PAKETİ veya İKAME ARAÇ HİZMET PAKETİ satın alan müşterilerine adalar hariç Türkiye Cumhuriyeti’ndeki tüm karayolları üzerinde 7 gün 24 saat ücretsiz yol yardım ve ikame araç hizmeti sağlayan yol yardım, destek ve danışmanlık şirketidir.

MADDE III

İKAME ARAÇ VE YOL YARDIM HİZMETLERİ

1. Yol Yardım Paketi; hususi kullanım otomobil / kamyonet, hafif ticari araçlar ve motosikletleri herhangi bir yaş sınırı olmaksızın kapsamaktadır. Ticari taksi, kiralık araç, traktör, motokaravan ve ağır ticari araçlar bu paketle sunulan hizmetin kapsamı dışındadır.

1.1. Sözleşmeye konu aracın kaza veya arıza sonucu hareketsiz kalması veyahut aracın hareket ettirilmesinin büyük sorunlara yol açabileceği durumlarda, aracın olayın gerçekleştiği yere en yakın tamirhaneye limitsiz, kaza hâlinde yılda en fazla 2 (iki), arıza hâlinde ise yılda 2 (iki) defa olmak üzere çekilmesi hizmetini kapsamaktadır. Hizmet alıcısının talebi doğrultusunda aracın tamirhaneye çekilmesi durumunda oluşacak fark ise hizmet alıcısı tarafından ödenecektir. Toplam 6.500,00 TL limitin aşılması hâlinde hizmet sözleşmesi kendiliğinden ve bildirimle gerek kalmaksızın sona erecektir.

1.2. Sözleşmeye konu aracın kaza sonucu devrilme veya şarampole yuvarlanma nedeniyle hareketsiz kalması, ayrıca sözleşmeye konu aracın kurtarılmasının mümkün olması hâlinde, aracın kurtarılması ve sonrasında çekilmesi veya yoluna devam etmesi için uygun bir yere konulması adına verilecek olan gerekli organizasyon hizmeti sözleşme kapsamında azami 2.500,00 TL limitle yılda 1 (bir) defa sağlanacaktır.

1.3. Sözleşmeye konu aracın herhangi bir nedenle lastiğinin patlaması veya yakıtının bitmesi hâlinde araca en uygun hizmet birimi gönderilecek, olay yerinin uygun olması ve hizmet alıcısının aracında yedek lastik bulunması koşuluyla lastiğin tamiri ile ilgili malzeme ücretleri, hizmetten yararlanacak müşteri tarafından ödenmek suretiyle değiştirilecektir. Lastik değişimi veya yakıt ikmalinin mümkün olmadığı hâllerde, azami 1000,00 TL limit dâhilinde ve yılda 1 (bir) defa ile sınırlı olmak üzere, aracın en yakın lastikçiye, servise veya benzin istasyonuna ulaşması sağlanacaktır. Sözleşmede öngörülen limitinin aşılması hâlinde, aşkın hizmetler için yapılan her türlü ödeme ve masraflar hizmetten yararlanacak müşteri tarafından karşılanacaktır.

1.4. Sözleşmeye konu aracın, hizmeti alanın talebine bağlı olarak olay yerine en yakın oto tamirhaneden başka bir oto tamirhaneye veya servise çekilmesi hâlinde oluşacak fark hizmet alan tarafından ödenecektir. Hizmetten yararlanacak müşterinin, aracın en yakın oto tamirhane dışındaki başka bir adrese veya konuma çekilmesine yönelik talebi (olay yerinden evinin önüne vb.) sözleşme kapsamının dışında olup karşılanmayacaktır.

2. Yol Yardım Plus Paketi; hususi kullanım otomobil / kamyonet ve hafif ticari araçları herhangi bir yaş sınırı olmaksızın kapsamaktadır. Motosiklet, ticari taksi, kiralık araç, traktör, motokaravan ve ağır ticari araçlar bu paketle sunulan hizmetin kapsamı dışındadır.

2.1. Sözleşmeye konu aracın kaza veya arıza sonucu hareketsiz kalması hâlinde, aracın olayın gerçekleştiği yere en yakın tamirhaneye limitsiz, kaza hâlinde yılda en fazla 2 (iki), arıza hâlinde ise yılda 2 (iki) defa olmak üzere çekilmesi hizmetini kapsamaktadır. Hizmet alıcısının talebi doğrultusunda aracın başka bir yerdeki servise veya tamirhaneye çekilmesi durumunda oluşacak fark ise hizmet alıcısı tarafından ödenecektir. Toplam 12.000,00 TL limitin aşılması hâlinde hizmet sözleşmesi kendiliğinden ve bildirim gereksiz sona erecektir.

2.2. Sözleşmeye konu aracın kazaya uğraması ve kaza sebebiyle devrilme veya şarampole yuvarlanma sonucunda hareketsiz kalması fakat aynı zamanda kurtarılmasının mümkün de olması hâlinde, aracın kurtarılması ve sonrasında çekilmesi veya yoluna devam etmesi için uygun bir yere konulması kapsamında verilecek olan gerekli organizasyon hizmeti azami 2.500,00 TL limitle yılda 1 (bir) defa sağlanacaktır.

2.3. Sözleşmeye konu aracın herhangi bir nedenle lastiğinin patlaması veya yakıtının tükenmesi hâlinde araca en uygun hizmet biriminin gönderilmesi sağlanacak, olay yeri uygunluğu ve hizmet alıcısının aracında yedek lastik bulunması şartıyla lastiğin tamiri ile ilgili malzeme ücretleri hizmetten yararlanacak müşteri tarafından ödenmek suretiyle lastiğin değişimi sağlanacaktır. Sözleşmeye konu aracın lastik değişiminin veya yakıt ikmalinin yapılamaması durumunda ise azami 1000,00 TL limit dâhilinde ve yılda 1 (bir) defaya mahsus olmak üzere aracın en yakın lastikçiye, servise veya benzin istasyonuna taşınması sağlanacaktır. Sözleşme limitinin aşılması durumunda, aşkın hizmetler için yapılan her türlü ödeme ve

masraflar hizmetten yararlanacak müşteri tarafından karşılanacaktır. Aracın, hizmeti alanın talebi doğrultusunda olay yerine en yakın tamirhaneden başka bir tamirhaneye veya servise çekilmesi hâlinde oluşacak fark hizmet alan tarafından ödenecektir.

2.4. Hizmetten yararlanacak müşterinin, sözleşmeye konu aracın en yakın oto tamirhane dışındaki başka bir adrese veya konuma çekilmesi yönündeki talepleri (olay yerinden evin önüne vb.) sözleşme kapsamının dışında olup karşılanmayacaktır.

3. Yol Yardım Premium Paketi hususi kullanım otomobil / kamyonet, hafif ticari, traktör, ticari taksi, kiralık araç (rent a car), minibüs, midibüs, motokaravan (yapım öncesi büyüklüğü midibüsten büyük olmamak şartıyla) tipi araçları herhangi bir yaş sınırı olmaksızın kapsamaktadır. Motosiklet, ağır ticari araç ve/veya 4500 kg geçmiş her türlü araç bu paketle sunulan hizmetin kapsamı dışındadır.

3.1. Sözleşmeye konu aracın kaza veya arıza sonucu hareketsiz kalması veyahut aracın hareket ettirilmesinin büyük sorunlara yol açabileceği durumlarda, olayın gerçekleştiği yere en yakın oto tamirhaneye veya servise, kaza durumunda yılda **LİMİTSİZ** kez, arıza durumunda ise yılda **LİMİTSİZ** kez olmak üzere aracın çekilmesi sağlanacaktır. Hizmet alıcısının talebi doğrultusunda aracın başka bir yerdeki servise veya oto tamirhaneye çekilmesi durumunda oluşacak fark ise hizmet alıcısı tarafından ödenecektir.

3.2. Sözleşmeye konu aracın kaza sonucu devrilme veya şarampole yuvarlanma nedeniyle hareketsiz kalması, ayrıca kurtarılmasının mümkün olması hâlinde; kurtarılması ve sonrasında çekilmesi veya yoluna devam etmesi için uygun bir yere konulması adına verilecek olan gerekli organizasyon **LİMİTSİZ** limitle yılda **LİMİTSİZ** kez sağlanacaktır.

3.3. Sözleşmeye konu aracın herhangi bir nedenle lastiğinin patlaması veya yakıtının bitmesi hâlinde araca en uygun hizmet birimi gönderilecek, olay yeri uygunluğu ve hizmet alıcısının aracında yedek lastik bulunması şartıyla lastiğin tamiri ile ilgili malzeme ücretleri, hizmetten yararlanacak müşteri tarafından ödenmek suretiyle değiştirilecektir. Lastik değişimi veya yakıt ikmali yapılamayan durumlarda, **LİMİTSİZ** limit kapsamında ve yılda **LİMİTSİZ** defa üzere, aracın en yakın lastikçiye, oto servise veya benzin istasyonuna taşınması sağlanacaktır.

3.4. Sözleşmeye konu aracın, hizmeti alanın talebine bağlı olarak olay yerine en yakın oto tamirhaneden başka bir oto tamirhaneye veya servise çekilmesi hâlinde oluşacak fark hizmet alan tarafından ödenecektir. Hizmetten yararlanacak müşterinin, aracın yetkili servis veya oto tamirhane dışındaki başka bir adrese veya konuma çekilmesi yönündeki talepleri (olay yerinden evinin önüne vb.) sözleşme kapsamının dışında olup karşılanmayacaktır.

4. Elektrikli Araç Yol Yardım Paketi, elektrikli hususi kullanım otomobil / kamyonet ve elektrikli hafif ticari araçları herhangi bir yaş sınırı olmaksızın kapsamaktadır. Elektrikli hususi kullanım otomobil / kamyonet ve elektrikli hafif ticari araçlar dışındaki her türlü araç bu paketle sunulan hizmetin kapsamı dışındadır.

4.1. Sözleşmeye konu aracın kaza veya arıza sonucu hareketsiz kalması veyahut aracın hareket ettirilmesinin büyük sorunlara yol açabileceği durumlarda, olayın gerçekleştiği yere en yakın oto tamirhaneye veya servise, kaza durumunda yılda en fazla 2 (iki) kez, arıza durumunda ise yılda 2 (iki) kez olmak üzere- aracın çekilmesi sağlanacaktır. Hizmet alıcısının talebi doğrultusunda aracın başka bir yerdeki servise veya oto tamirhaneye çekilmesi durumunda oluşacak fark ise hizmet alıcısı tarafından ödenecektir. Toplam 15.500,00 TL limitin aşılması hâlinde hizmet sözleşmesi bildirimine gerek olmaksızın sona erecektir.

4.2. Sözleşmeye konu aracın kaza sonucu devrilme veya şarampole yuvarlanma nedeniyle hareketsiz kalması, ayrıca kurtarılmasının mümkün olması hâlinde; kurtarılması ve sonrasında çekilmesi veya yoluna devam etmesi için uygun bir yere konulması adına verilecek olan gerekli organizasyon azami 2.500,00 TL limitle yılda 1 (bir) kez sağlanacaktır.

4.3. Sözleşmeye konu aracın herhangi bir nedenle lastiğinin patlaması veya yakıtının bitmesi hâlinde araca en uygun hizmet birimi gönderilecek, olay yeri uygunluğu ve hizmet alıcısının aracında yedek lastik bulunması şartıyla lastiğin tamiri ile ilgili malzeme ücretleri, hizmetten yararlanacak müşteri tarafından ödenmek suretiyle değiştirilecektir. Lastik değişimi veya yakıt ikmali yapılamayan durumlarda, azami 1000,00 TL limit kapsamında ve yılda 1 (bir) defaya mahsus olmak üzere, aracın en yakın lastikçiye, oto servise veya şarj istasyonuna taşınması sağlanacaktır. Sözleşme limitinin aşılması hâlinde, aşılın miktar kadar olan ödeme hizmetten yararlanacak müşteri tarafından karşılanacaktır.

4.4. Sözleşmeye konu aracın, hizmeti alanın talebine bağlı olarak olay yerine en yakın oto tamirhaneden başka bir oto tamirhaneye veya servise çekilmesi hâlinde oluşacak fark hizmet alan tarafından ödenecektir. Hizmetten yararlanacak müşterinin, aracın yetkili servis veya oto tamirhane dışındaki başka bir adrese veya konuma çekilmesi yönündeki talepleri (olay yerinden evinin önüne vb.) sözleşme kapsamının dışında olup karşılanmayacaktır.

5. Yol Yardım ve İkame Araç Paketi; hususi kullanım otomobil / kamyonet ve hafif ticari araçları herhangi bir yaş sınırı olmaksızın kapsamaktadır. Motosiklet, ticari taksi, kiralık araç, traktör, motokaravan ve ağır ticari araçlar bu paketle sunulan hizmetin kapsamı dışındadır.

5.1. Sözleşmeye konu aracın kaza veya arıza sonucu aracın hareketsiz kalması hâlinde, olayın gerçekleştiği yere en yakın oto tamirhaneye, kaza hâlinde yılda en fazla 2 (iki), arıza hâlinde ise yılda 2 (iki) defa olmak üzere- çekilmesi sağlanmaktadır. Hizmet alıcısının talebi doğrultusunda aracın başka bir yerdeki oto servise veya tamirhaneye çekilmesi durumunda oluşacak fark ise hizmet alıcısı tarafından ödenecektir. Toplam 12.000,00 TL limitin aşılması hâlinde hizmet sözleşmesi kendiliğinden ve bildirimine gerek kalmaksızın sona erecektir.

5.2. Sözleşmeye konu aracın kazaya bağlı olarak; devrilmesi veya şarampole yuvarlanması nedeniyle hareketsiz kalması, ayrıca kurtarılmasının mümkün olması hâlinde, kurtarılması ve sonrasında çekilmesi veya yoluna devam etmesi için uygun bir yere konulması adına verilecek olan gerekli organizasyon hizmeti azami 2.500,00 TL limitle yılda 1 (bir) defa sağlanacaktır.

5.3. Sözleşmeye konu aracın herhangi bir nedenle lastiğinin patlaması veya yakıtının bitmesi hâlinde araca en uygun hizmet birimi gönderilecek, olay yeri uygunluğu ve hizmet alıcısının aracında yedek lastik bulunması şartıyla lastiğin tamiri ile ilgili malzeme ücretleri, hizmetten yararlanacak müşteri tarafından ödenmek suretiyle değiştirilecektir. Lastik değişimi veya yakıt ikmali yapılamayan durumlarda, azami 1000,00 TL limit dâhilinde ve yılda 1 (bir) defaya mahsus olmak üzere; aracın en yakın lastikçiye, servise veya benzin istasyonuna taşınması sağlanacaktır. Sözleşme limitinin aşılması durumunda, aşkın hizmetler için yapılan her türlü ödeme ve masraflar hizmetten yararlanacak müşteri tarafından karşılanacaktır.

5.4. İkame araç hizmeti; hizmet paketi, hizmet paketinin satın alındığı günü takip eden 7'inci günün sonrasında meydana gelebilecek sadece çift taraflı kazayı kapsamakta olup, kaza onarımının 72 saatten az olduğu durumlarda ikame araç hizmeti verilmeyecektir. İşbu sözleşme kapsamında HİZMET ALAN'a ikame araç hizmeti verildikten sonra, HİZMET ALAN tarafından cayma hakkı kullanılmak suretiyle sözleşmeden dönülmesi hâlinde ANADOLU ASSIST ikame araç için ödediği ücreti ve diğer masrafları HİZMET ALAN'dan tazmin edebilecektir.

5.5. İkame araç tedarikinin mücbir sebeplerden dolayı ve araç kiralama şirketlerinde araç teminin yapılamaması hâlinde, hizmet alıcısının ikame araç bedelini gösteren faturayı ANADOLU ASSIST'e göndermesi şartıyla; azami 7 gün ve gün başına **günlük araç rayiç kira bedeli** olacak şekilde hizmet alıcısına gerekli ödemeler yapılacaktır.

5.6. Otomatik vites veya dizel araç talepleri bölgedeki anlaşmalı kiralık araç firmalarının filo imkânları dâhilinde karşılanacaktır.

5.7. Anlaşmalı hizmet sağlayıcı tarafından bölgedeki mevcut rent a car şirketlerinin araç temin edebildiği ölçüde hizmetin verilmesi ve ikame araç organizasyonu gerçekleştirilir.

5.8. İkame araç, talep edilen yere en yakın anlaşmalı kiralık araç firmasının bir ofisinden teslim alınır ve teslim edilir. İkame aracın başka bir adreste teslim alınması ve/veya teslim edilmesi hâlinde oluşacak maliyetlerden ANADOLU ASSIST sorumlu değildir.

5.9. İkame kiralık araç hizmeti, hizmet alıcısının kredi kartı sahibi olması koşuluna bağlıdır.

5.10. İkame araç tahsis süresi, araç sahibi ile üzerinde mutabık kalınan tamir süresiyle, her koşulda en fazla sözleşmede belirtilen gün kadar sınırlı olarak (olay başına 7 gün) ve yılda en fazla bir kez, mümkün olabilen durumlarda rent a car firmasının filosunda bulunan araçlardan en fazla B sınıfı olmak üzere ikame araç hizmeti sağlanacaktır.

5.11. Aracın, hizmeti alanın talebi doğrultusunda olay yerine en yakın tamirhaneden başka bir oto tamirhaneye veya servise çekilmesi hâlinde oluşacak fark hizmet alan tarafından ödenecektir. Hizmetten yararlanacak müşterinin, aracın yetkili oto servis veya tamirhane dışındaki başka bir adrese veya konuma çekilmesi yönündeki talepleri (olay yerinden evinin önüne vb.) sözleşme kapsamının dışında olup karşılanmayacaktır.

6. Ağır Ticari Yol Yardım Paketi; Ağır ticari araç (Römork, çekici, treyler, dorse, açık/kapalı kasa kamyonlar otobüsler, midibüs (18-30) tipi ticari amaçla kullanılan araçlar.)

6.1. Sözlüşmeye konu aracın kaza veya arıza sonucu aracın hareketsiz kalması hâlinde, olayın gerçekteştiği yere en yakın oto tamirhaneye, kaza hâlinde yılda en fazla 2 (iki), arıza hâlinde ise yılda 2 (iki) defa olmak üzere- çekilmesi sağlanmaktadır. Hizmet alıcısının talebi doğrultusunda aracın başka bir yerdeki oto servise veya tamirhaneye çekilmesi durumunda oluşacak fark ise hizmet alıcısı tarafından ödenecektir. Toplam 30.000,00 TL limitin aşılması hâlinde hizmet sözleşmesi kendiliğinden ve bildirim gereksiz kalmaksızın sona erecektir.

6.2. Sözlüşmeye konu aracın kaza sonucu devrilme veya şarampole yuvarlanma nedeniyle hareketsiz kalması, ayrıca sözlüşmeye konu aracın kurtarılmasının mümkün olması hâlinde, aracın kurtarılması ve sonrasında çekilmesi veya yoluna devam etmesi için uygun bir yere konulması adına verilecek olan gerekli organizasyon hizmeti sözleşme kapsamında azami 10.000,00 TL limitle yılda 1 (bir) defa sağlanacaktır.

6.4. Sözlüşmeye konu aracın, hizmeti alanın talebine bağılı olarak olay yerine en yakın oto tamirhaneden başka bir oto tamirhaneye veya servise çekilmesi hâlinde oluşacak fark hizmet alan tarafından ödenecektir. Hizmetten yararlanacak müşterinin, aracın en yakın yetkili servis veya oto tamirhane dışındaki başka bir adrese veya konuma çekilmesine yönelik talebi (olay yerinden evinin önüne vb.) sözleşme kapsamının dışında olup karşılanmayacaktır.

MADDE IV

GENEL HÜKÜMLER VE KOŞULLAR

1. Türkiye genelinde Yol Yardım Paketi kapsamında sunulan hizmetlere hizmet alanlar tarafından **0850 441 87 59** numaralı çağrı merkezi üzerinden 7/24 ulaşım sağlanacaktır.

2. Hizmet paketi başlangıç tarihinden itibaren **14 gün** içerisinde iptali ve/veya araç değişikliği talep edilmemesi hâlinde sözleşme iptali ve/veya araç değişikliği yapılmayacaktır.

3. Bütün paketlerde sözleşme, hizmet paketinin satın alındığı günü takip eden 7'inci günün sonrasında geçerli olacaktır.

4. Hizmetten yararlanacak müşterinin arıza veya kaza nedeniyle ikinci defa hizmet talebi; ilk hizmet talebinin üzerinden **7 gün** geçtikten sonra karşılanacaktır.

5. Arıza veya kaza anında sözlüşmeye konu aracın çekilme hizmeti nedeniyle oluşacak yol, köprü geçişleri, ücretli geçişler, otopark bedelleri ve her ne ad altında olursa olsun benzeri tüm bedeller hizmet alan tarafından ödenecektir.

6. Hizmet alan, hizmet sağlayan firmaya gerekli ve makul evrak, belge ile dokümanları (araç ruhsatı, ehliyet belgesi, sözleşme örneği, resim, video ve tüm ilgili belgeleri) sunmakla mükelleftir.

7. Çekme veya kurtarma, hizmet sağlayıcılarının güvenle ve emniyetle ulaşabileceği karayolları üzerinde verilmektedir. Aracın, kapalı otoparklarda, özel askerî alanlarda veya özel izinle girilen yerlerde olması halinde hizmet yerine getirilmeyecektir. İçişleri Bakanlığı tarafından terör bölgesi ve özel güvenlik bölgesi ilan edilen il/ilçelerde ve grev, kargaşalık gibi halk hareketlerinin olması halinde hizmet verilmeyecektir.

8. Sözleşmeye konu aracın bagaj ve yükünden dolayı çekim yapılamaması hâlinde aracın boşaltılmasından veya araç boşaltma ücretinden hizmet veren firma (ANADOLU ASSIST) sorumlu değildir. Arızalı aracın yükü ile beraber çekimi için talep edilen ücret farkı, hizmet alıcısı tarafından karşılanacaktır.

9. Sözleşmeye konu arızalı veya kazaya uğramış aracın çekiciye yüklenmesi, kurtarılması ve tamirhaneye çekimi esnasında oluşacak hasarlar Çekici/Kurtarıcı ve/veya hizmet alan sorumluluğundadır. Arızalı veya kazalı aracın çekiciye yüklenmesi, kurtarılması ve tamirhaneye/servise çekilmesi esnasında oluşacak hasarlardan ve her ne ad altında olursa olsun oluşabilecek/oluşan hasarlardan hiçbir şekilde ANADOLU ASSIST sorumlu değildir.

10. Sözleşmeye konu aracın farlarının yeteri kadar aydınlatmaması, cam sileceklerinin çalışmaması, korna arızası ve aracın yürümesine etki etmeyen benzer arızalar ile karlı ve yağışlı havalarda yolda ilerleyemiyor olması mekanik arıza olarak değerlendirilmeyecek ve hizmet kapsamı dışında addedilecektir.

11. ANADOLU ASSIST tarafından, sözleşmeye konu borcun ifa edileceği bölgedeki anlaşmalı hizmet sağlayıcıların imkân ve yeterlilikleri kapsamında; fiziki, coğrafi ve iklim koşullarının mümkün kıldığı ölçüde, sözleşme kapsamında hizmet veya yol yardım organizasyonu gerçekleştirilecektir. Hizmet sağlayıcısının belirteceği nedenlerden dolayı organizasyonun yapılamaması ve hizmet alıcısının kendi imkânları ile yapacağı çekim maliyetleri sözleşme limitleri dâhilinde hizmet vermekle yükümlü firmanın (ANADOLU ASSIST) onayı doğrultusunda hizmet alıcısına ödenecektir.

12. Bir yıl süreli ANADOLU ASSIST Yol Yardım Paketi www.anadoluassist.com.tr web sitesi üzerinden "Satın Al" butonunu kullanarak gerekli bilgiler girildikten sonra satın alınabilir.

13. HİZMET ALAN'IN, ANADOLU ASSIST yol yardım ve ikame araç hizmetine ihtiyaç duyduğunda, 7 gün 24 saat hizmet veren **0850 441 87 59** numaralı çağrı merkezini arayarak talepte bulunması gerekir.

14. ANADOLU ASSIST yol yardım hizmet paketi aracın ruhsat sahibi ve plakası üzerine tanımlanır. Sadece HİZMET ALAN'ın sözleşmeye konu aracı için hizmet sunar.

15. Vefat hâli hariç olarak aracın ruhsat sahibi değiştiğinde, araç devredildiğinde hizmet sözleşmesi sona erer ve ücret iadesi talep edilemez.

16. ANADOLU ASSIST işbu sözleşme kapsamında belirtilen şartlara bağlı olarak ilave herhangi bir ücret istemez veya talep etmez.

17. HİZMET ALAN, başvuru esnasında verdiği tüm bilgilerin eksiksiz, gerçeğe uygun ve güncel olduğunu kabul eder.

18. HİZMET ALAN'ın gelen servis sağlayıcısını beklememesi veya gelen servis sağlayıcısını haklı bir sebep olmaksızın kabul etmemesi durumunda, sözleşme kapsamında kendisine sunulan hakkı sona erer.

19. HİZMET ALAN, konumunu gönderdikten sonra servis sağlayıcısı hizmetini almadan çağrı merkezini arayarak hizmet alımını iptal edebilir. Servis sağlayıcısının yola çıkması hâlinde ise ANADOLU ASSIST, HİZMET ALICISININ yol yardım hakkından bir (1) tanesini kullanmış sayar.

20. HİZMET ALAN, ANADOLU ASSIST'in ücretsiz olarak sunduğu hizmeti suiistimal edebilecek herhangi bir işlem veya eylemde bulunmamayı kabul ve taahhüt eder.

21. HİZMET ALAN'ın sözleşmede belirtilen koşullara aykırı davrandığının tespiti hâlinde, ANADOLU ASSIST, HİZMET ALICISININ sözleşmesini tek taraflı feshetme hakkını saklı tutar.

22. ANADOLU ASSIST'in sunduğu hizmetten yararlanan HİZMET ALICISI, sözleşmeyi hukuka ve amacına uygun şekilde kullanmayı ve yaptığı her işlem ve eylemdeki hukuki sorumluluğun kendisine ait olduğunu kabul eder. Hizmet alıcısının işbu koşullara ve hukuka aykırı olarak gerçekleştirdiği herhangi bir işlem, eylem ve/veya faaliyet nedeniyle ANADOLU ASSIST doğrudan veya dolaylı olarak hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

23. ANADOLU ASSIST; HİZMET ALICISINDAN veya SERVİS SAĞLAYICISINDAN kaynaklı teknik aksaklıklar sebebiyle ya da HİZMET ALICISININ yol yardımı ihtiyacı duyduğu ilk anda ANADOLU ASSIST çağrı merkezini aramaması gibi nedenlerden ötürü HİZMET ALICISININ hizmetten faydalanamaması hâlinde sorumlu tutulamayacak ve kendisinden herhangi bir nam altında herhangi bir talepte bulunulamayacaktır.

24. ANADOLU ASSIST hizmetlerini, "Hasar Yönetim Sistemi" uygulaması veya web sayfası aracılığıyla HİZMET ALICISINA sunan bayiler; kullandıkları sistem erişim araçlarının (kullanıcı ismi, şifre vb.) güvenliği, saklanması ve üçüncü kişilerin bilgisinden uzak tutulması ile ilgili tüm sorumluluğun tamamen kendisine ait olduğunu kabul eder.

25. ANADOLU ASSIST hizmetlerini, "Hasar Yönetim Sistemi" uygulaması veya web sayfası aracılığıyla HİZMET ALICISINA sunan bayiler ve servis sağlayıcılar, uygulama dâhilinde bulunan başka bir üçüncü şahsın aynı veya şahsi haklarına, malvarlığına tecavüz teşkil edecek nitelikteki resimleri, metinleri, görsel ve işitsel imgeleri, video kliplerini, dosyaları, veri tabanlarını, katalogları ve listeleri çoğaltmayacağını, kopyalayacağını, dağıtmayacağını, işlemeyeceğini kabul eder.

26. ANADOLU ASSIST işbu sözleşme kapsamında HİZMET ALAN tarafından kendisine verilen kişisel verileri ile sözleşmeye konu araca ilişkin verileri anlaşmalı olduğu ekspertiz firmasına aktarabilir, bu veriler sözleşme konusu ve HİZMET ALICININ doğmuş ve doğabilecek hak ve menfaatleri ile ilgili olarak anlaşmalı ekspertiz firması tarafından işlenebilecektir.

27. ANADOLU ASSIST sigorta faaliyetlerinde bulunmadığı gibi, hizmet alıcılarının araçlarını sigortalamaz, sadece yolda kalmadan önce satın alınan hizmetin ihtiyaç duyulduğunda kullanılması için yol yardım hizmeti verir, bu sebeple paket dâhilinde sunulan hiçbir hizmet için araçta oluşacak zararı karşılamaz.

MADDE V

ÖN BİLGİLENDİRME

27 Kasım 2014 tarih ve 29188 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin “Ön Bilgilendirme” Başlıklı 5’inci maddesine göre; Tüketicinin, mesafeli sözleşmenin kurulmasından ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce, aşağıdaki hususların tamamını içerecek şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmek zorunda olduğu düzenlenmiştir.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin 5’inci maddesi kapsamında;

- a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri,
- b) Satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası,
- c) Tüketicinin satıcı veya sağlayıcı ile hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkân veren, satıcı veya sağlayıcının açık adresi, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket edenin kimliği ve adresi,
- ç) Satıcı veya sağlayıcının tüketicinin şikâyetlerini iletmesi için (c) bendinde belirtilenden farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi,
- d) Mal veya hizmetin tüm vergiler dâhil toplam fiyatı, niteliği itibariyle önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi,
- e) Sözleşmenin kurulması aşamasında uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesi üzerinden hesaplanmadığı durumlarda, tüketicilere yüklenen ilave maliyet,
- f) Ödeme, teslimat, ifaya ilişkin bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler ve satıcı veya sağlayıcının şikâyetlere ilişkin çözüm yöntemleri,
- g) Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler,
- ğ) Cayma bildirimiminin yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri,
- h) 15 inci madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi,
- ı) Satıcı veya sağlayıcının talebi üzerine, varsa tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ve bunlara ilişkin şartlar,

- i) Varsa dijital içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri,
- j) Satıcı veya sağlayıcının bildiği ya da makul olarak bilmesinin beklendiği, dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi,
- k) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi.
- (2) Birinci fıkrada belirtilen bilgiler, mesafeli sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır ve taraflar aksini açıkça kararlaştırmadıkça bu bilgiler değiştirilemez.
- (3) Satıcı veya sağlayıcı, birinci fıkranın (d) bendinde yer alan ek masraflara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmezse, tüketici bunları karşılamakla yükümlü değildir.
- (4) Birinci fıkranın (d) bendinde yer alan toplam fiyatın, belirsiz süreli sözleşmelerde veya belirli süreli abonelik sözleşmelerinde, her faturalama dönemi bazında toplam masrafları içermesi zorunludur.
- (5) Açık artırma veya eksiltme yoluyla kurulan sözleşmelerde, birinci fıkranın (b), (c) ve (ç) bentlerinde yer alan bilgilerin yerine açık artırmayı yapan ile ilgili bilgilere yer verilebilir.
- (6) Ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

MADDE VI

CAYMA HAKKININ KULLANIMI VE TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

29188 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin “**Cayma Hakkı**” başlıklı 9’uncu maddesi kapsamında; Tüketicinin 14 (on dört) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahip olduğu düzenlenmiştir. Yine devamı maddelerde cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün başlayacağı hüküm altına alınmıştır. Bununla birlikte cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesinin yeterli olduğu da anılan yönetmelik ile düzenlenmiştir.

Bir diğer taraftan ise mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde, mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümlerinin uygulanacağı anılan yönetmelik ile detaylı olarak düzenlenmiştir.

İşbu sözleşme kapsamında HİZMET ALAN’a cayma süresi içinde sunulan hizmetler için, HİZMET ALAN’ın cayma hakkını kullanması ve sözleşmenin feshedilmesi hâlinde ANADOLU ASSIST sunmuş olduğu hizmetlerin karşılığı olan ücreti ve diğer masraflarını HİZMET ALAN’dan sebepsiz zenginleşme hükümlerine göre isteyebilecektir.

MADDE VII

GİZLİLİK POLİTİKASI VE İZİNLER

1. ANADOLU ASSIST “Hasar Yönetim Sistemi” uygulaması veya ANADOLU ASSIST’e ait her türlü web sayfası (www.anadoluassist.com.tr) ziyaretçileri, bayileri ve servis sağlayıcıları; siteye erişmekle veya siteyi kullanmakla, ÜYELİK SÖZLESMESİ ile birlikte işbu GİZLİLİK SÖZLEŞMESİ’ni de peşinen kabul etmiş olacaklardır.

2. İşbu GİZLİLİK SÖZLEŞMESİ; www.anadoluassist.com.tr sahibi ANADOLU ASSIST’in daha iyi hizmet verebilmek amacıyla KULLANICILARDAN elde ettiği bilgi ve verileri ile bu bilgi ve verileri ne şekilde kullanılacağını ve nasıl korunacağını açıklamaktadır.

3. ANADOLU ASSIST hizmet alıcılarına daha iyi hizmet verebilmek amacıyla bazı kişisel bilgilerini (isim, soy isim, T.C. kimlik numarası, unvan, vergi numarası, araç plakası, rengi, modeli, coğrafi konumu, telefon numarası vb.) talep etmektedir. Bu kişisel bilgilerden elde edilebilecek istatistik veriler (tarayıcı tipi, coğrafi konum, yaş, cinsiyet, vb.) dönemsel kampanya çalışmaları, e-bülten çalışmaları, müşteri profillerine yönelik özel promosyon faaliyetlerinin kurgulanması ve istenmeyen e-postaların iletilmemesine yönelik “müşteri sınıflandırma” çalışmalarında ANADOLU ASSIST tarafından kullanılmaktadır.

4. ANADOLU ASSIST üyelik formlarından topladığı bilgileri, hizmet alıcısının haberi ya da aksi bir talimatı olmaksızın üçüncü şahıslarla kesinlikle paylaşmamaktadır. Ticari amaçla kullanmamakta ve satmamaktadır.

5. ANADOLU ASSIST; e-posta adresleri ve üyelik formlarında istediği kişisel bilgilerin haricinde site kullanımı sırasında izlediği ziyaretçi hareket ve tercihlerini analiz etmektedir. Kişisel bilgiler içermeyen bu istatistiksel veriler HİZMET ALICILARINA daha özel ve etkin hizmet sunmak amacıyla kullanılmaktadır.

6. HİZMET ALICILARININ bilgileri, ancak ilgili resmî makamlarca ve adli mercilerce talep edilmesi hâlinde ve mevzuat hükümleri gereğince ANADOLU ASSIST’in resmî makamlara açıklama yapmak zorunda olduğu durumlarda yine resmî makamlara açıklanabilecektir.

7. HİZMET ALICILARININ ödeme işlemleri sırasında istenen kredi kartı bilgileri, güvenliği en üst seviyede tutmak amacıyla KULLANICI tercihinine bağlı olarak 3D Secure uygulaması ile gerçekleştirilebilmektedir. Bu şekilde, ödemeye yönelik tüm işlemlerin www.anadoluassist.com.tr ara yüzü üzerinden banka ve mobil cihaz/sanal pos arasında gerçekleşmesi sağlanmaktadır.

8. ANADOLU ASSIST tarafından toplanan bütün kişisel bilgiler genel kullanıma açık olmayan güvenli bir ortamda saklanır.

9. www.anadoluassist.com.tr sitesi üzerinde yer alan üçüncü sitelere ait bağlantılara (linklere) tıklayarak, reklam amaçlı, reklam satan ve bu siteleri ziyaret eden HİZMET ALICILARI, o sitelerdeki bütün faaliyet ve işlemlerle ilgili olarak yine o sitelerde yer alan kullanıcı ve gizlilik sözleşmelerine bağlı olurlar. KULLANICILARIN üçüncü parti sitelerdeki işlemlerinden doğan zararlarından, doğrudan ya da dolaylı olarak, hiçbir şekilde ANADOLU ASSIST sorumlu tutulamaz.

MADDE IX

FİKRÎ MÜLKİYET HAKLARI:

Hizmete ilişkin uygulamanın tasarım, metin, imge, html kodu ve diğer kodlar da dâhil ve fakat bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla tüm unsurları ANADOLU ASSIST'in telif haklarına tabi çalışmaları olup ANADOLU ASSIST'e aittir. HİZMET ALICILARI VE HİZMET SAĞLAYICILARI, ANADOLU ASSIST'in hizmetlerini ve çalışmalarını ANADOLU ASSIST'in onayı olmaksızın ticari amaçla kullanamaz. ANADOLU ASSIST'in izni olmaksızın ANADOLU ASSIST'in telif haklarına tabi çalışmalarını çoğaltamaz, dağıtamaz veya bunlardan derlenen ya da bunları işleyen çalışmalar yapamaz veya hazırlayamaz, bunları üçüncü kişilere aktaramaz. ANADOLU ASSIST'in hizmetleri, bilgileri ve telif haklarına tabi çalışmaları, ticari markaları, ticari görünümü veya uygulama vasıtasıyla sahip olduğu her tür maddi ve fikrî mülkiyet hakları da dâhil tüm malvarlığı, ayni ve şahsi hakları, ticari bilgileri ile tüm hakları saklıdır.

MADDE X

SÖZLEŞME DEĞİŞİKLİKLERİ:

ANADOLU ASSIST tamamen kendi takdirine bağlı ve tek taraflı olarak sözleşmeyi uygun göreceği herhangi bir zamanda web sitesi üzerinden ilan ederek değiştirebilir. İşbu koşulların değişen hükümleri, ilan edildikleri tarihte veya sonrasında, hizmet alıcısı tarafından "Hasar Yönetim Sistemi" uygulaması üzerinden online kabul edilmesi ile geçerlilik kazanacak, geri kalan hükümler aynen yürürlükte kalarak hüküm ve sonuçlarını doğurmaya devam edecektir.

MADDE XI

MÜCBİR SEBEPLER

Mücbir sebep; doğal afet, isyan, inzibati ve askerî hareketlilik, savaş, grev, altyapı, internet ve iletişim, telekomünikasyon arızaları, elektrik kesintisi ve olumsuz hava koşulları ve diğer olumsuz durumlar da dâhil olmak üzere ANADOLU ASSIST'in etki ve kontrolü dışında, gerekli özenin gösterilmesine karşın engelleyemediği, kaçınılamayacak olan olaylardır. Hukuken mücbir sebep sayılan tüm durumlarda ANADOLU ASSIST işbu sözleşmede belirlenen hizmetlerin herhangi birini geç veya eksik ifa etme veya ifa edememe nedeniyle sorumlu tutulamaz. Bu gibi durumlarda ANADOLU ASSIST'ten ifa, eksik ödeme veya ifa etmeme, temerrüt veya herhangi bir nam altında tazminat talep edilemeyecektir.

MADDE XII

UYGULANACAK HUKUK VE YETKİ

Sözleşmenin uygulanmasında ve sözleşmeden doğan hukuki ilişkilerde Türk Hukuku uygulanacak ve sözleşmeden kaynaklı olarak doğabilecek her türlü ihtilafın varlığı hâlinde ANKARA MAHKEMELERİ ve İcra Daireleri yetkili olacaktır.

MADDE XIII

SÖZLESMENİN FESHİ

İşbu koşullar, Müşterinin hizmet paketi sona erinceye kadar yürürlükte kalacak ve taraflar arası hüküm ve sonuçlarını doğurmaya devam edecektir. İşbu sözleşme dâhilinde belirtilen hizmetler kullanıldıktan sonra veya verilen 1 yıllık süre tamamlandıktan sonra kendiliğinden sona erecektir. Hizmet alıcısının, ANADOLU ASSIST'in sözleşmede belirlediği kurallara, sözleşmede belirtilen hükümlere ve sözleşme koşullarına aykırı hareket etmesi durumunda; ANADOLU ASSIST'in sözleşmeyi tek tarafı olarak feshetme hakkı vardır.

MADDE XIV

KAYITLARININ GEÇERLİLİĞİ

Türk Ticaret Kanunu kapsamında tacir sıfatını taşıyan Hizmet Alıcıları ile sınırlı olarak; sözleşme şartlarına göre ortaya çıkabilecek uyuşmazlıklarda, ANADOLU ASSIST'in kendi veri tabanında veya sunucularında tuttuğu elektronik kayıtların ve sistem kayıtlarının, ticari kayıtlarının, defter kayıtlarının, mikrofilm, mikrofiş ve bilgisayar kayıtlarının muteber, bağlayıcı, kesin ve münhasır delil teşkil edeceğini kabul eder. Ayrıca Hizmet Alıcı tarafından ANADOLU ASSIST'e yemin teklif edilmeyeceği bu maddenin Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 193'üncü maddesi kapsamında "delil sözleşmesi" niteliğinde olduğunu kabul ve beyan eder.

MADDE XV

YÜRÜRLÜK

İşbu sözleşme, sözleşme kapsamındaki hizmetin bayi veya Türk Ticaret Kanunu'nun 102'nci maddesi kapsamında acente aracılığıyla satılmasında, hizmet alıcısının onayına sunulması ve hizmet alıcısının bayi aracılığıyla elektronik onayı doğrultusunda karşılıklı kabul edilerek yürürlüğe girecektir.