TÜRKİYE HAYAT EMEKLİLİK
Gücü, adında.

**TÜRKİYE HAYAT EMEKLİLİK YAŞAM KULÜPLERİ GENEL İSTİSNALAR**

- Ücretsiz Hizmetler, üye tarafından, belirtilen limitler dahilinde ücretsiz olarak kullanılabilmektedir. Limit aşımı olması durumunda, hizmetler indirimli ve üye ödemeli olarak sunulacaktır.
- Üye, bildirdiği tüm bilgilerin doğru ve kendi beyanı olduğunu kabul ve taahhüt eder. Üye, Anlaşma gereğince hizmet alırken kendisi ve/veya lehtarları hakkında verdiği bilgilerin yanlış, eksik veya yalan olduğunun tespit edilmesi halinde Asistans Firması tarafından verilmiş olan tüm hizmetler için ayrıca ücret talep edilecektir. Üye; yanlış, eksik veya yalan beyanı nedeniyle Asistans Firması ve/veya Şirket'in uğrayacağı her türlü zararı tazmin etmeyi kabul ve beyan eder.
- Asistans Firması'nın tahsis ettiği Hizmet Hattı dışında herhangi bir kanaldan (Türkiye Hayat Emeklilik Çağrı Merkezi, satış temsilcisi vb.) yapılan eksik ya da hatalı bilgilendirmelerden kaynaklı müşteri memnuniyetsizliklerinden Asistans Firması sorumlu tutulamaz.
- Üyelerin anlaşmalı kurumlar ile karşılıklı onay çerçevesinde yapılan herhangi bir işlem için Türkiye Hayat Emeklilik ya da Asistans Firması sorumlu tutulamaz.
- Üyelerin verilen randevu tarihi/saatine uymaması nedeniyle hizmet alamaması halinde oluşabilecek memnuniyetsizliklerden Asistans Firması sorumlu tutulamaz.
- İşbu sözleşme kapsamında sunulacak hizmetlerde iletişim tarafları üye ve anlaşmalı kurum olup, hizmet alım sürecinde iletişim tarafları arasında oluşabilecek yanlış anlaşılma ve yorumlama gibi iletişim sorunlarından kaynaklı memnuniyetsizliklerden Asistans Firması sorumlu tutulamaz.
- Tüm hizmetler, Asistans Firması'nın tahsis ettiği Hizmet Hattı üzerinden talep edilmesi durumunda geçerlidir. Hizmet Hattı üzerinden oluşturulmayan hizmet taleplerinde yaşanabilecek olası sorunlardan Asistans Firması sorumlu tutulamaz.
- Üyeye kendisinin Hizmet Hattı onayı olmadan yaptığı ödemeleri Asistans Firması'na rücu etme hakkı yoktur.
- İndirim oranları ve anlaşmalı kurumlar yıl içerisinde farklılıklar gösterebilir. Ancak her halükârda OSEM Sertifikasyon A.Ş. Türkiye Hayat Emeklilik'e taahhüt ettiği standartları, kurum çeşitliliğini ve servis seviyesini yerine getirmekle yükümlüdür.
- Üye, indirimli hizmetlerden sınırsız olarak faydalanabilecektir. Ücretsiz hizmetlerden ise yalnızca yukarıda belirtilen yıllık limitler dahilinde yararlanabilecektir.
- İşbu sözleşme kapsamındaki tüm hizmetler, sadece Asistans Firması'nın anlaşmalı olduğu kurumlar üzerinden geçerlidir.
- Üyenin adına randevu alınan talepler için en geç 24 saat önce üye tarafından hizmet talebi Asistans Firması'na iletilmelidir. Asistans Firması ilgili kurumun müsaitliği doğrultusunda randevu oluşturacak olup, kurumun üyenin talep ettiği tarihte müsait olmaması durumunda, üyeden yeni tarih sorgulaması yaparak yardımcı olacaktır.
- Acil durum asistansı dışındaki, rezervasyon, organizasyon vb. hizmetler dini ve resmi bayramlar hariç hafta içi her gün 09:00-18:00 saatleri arasında yapılabilecektir ve hizmet talebi ile ilgili olarak üyeye Asistans Firması tarafından mesai saatlerinde bilgilendirme yapılacaktır.

- Asistans Firması üyenin talebine uygun olacak şekilde hizmeti gerçekleştirmek için her türlü dikkat ve özeni göstermekle yükümlüdür.
- Hukuki kurallara / prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerin reddedilme hakkı saklıdır.
- Asistans Firması, verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur. Hizmetlerin haricinde, meydana gelen her türlü zarar, kayıp ya da masraflardan sorumlu değildir.
- İptal edilen randevular ile ilgili doğabilecek olan her türlü maddi sorumluluk Üye'ye aittir. Bu husus, hizmetin talebi esnasında Asistans Firması tarafından mutlaka bildirilecek ve Üye'nin onayı sonrasında işlem tamamlanacaktır.
- Asistans Firması'nın anlaşmalı kurumunun bulunmadığı il ve/veya ilçeler için gelen hizmet taleplerinin reddedilme hakkı saklıdır.