

Ortak alanları da garantiye sokuyor

ANKARA merkezli Aktürk Yapı Endüstrisi tarafından Çekmeköy girişinde oluşturulan 592 konutluk Rapsodi Evleri'nde konut sahipleri hem konutlarında hem de site genelinde firmanın satış sonrası hizmetlerinden yararlanabilecek. Konut sahiplerine ilk evlerin önümüzdeki Eylül ayında teslim edileceği projede,

yaşam başladıktan sonra Aktürk ev içi arıza, onarım gibi hizmetleri de kendisi verecek. Tüm ortak alanlar da iki sene Aktürk işletildikten sonra site sakinlerinin kullanımına hazır, işler hale getirilecek. Tüm bunların ardından da içlerindeki tüm teçhizat ve ekipmanlar birlikte site sakinlerine devredilecek.

24 saat telefonla teknik hizmet

MİMART Yapı'nın Bahçeşehir'de gerçekleştirdiği **Armına Evleri** projesinde yaşam başladıktan sonra otomatik bahçe sulama alt yapısından elektrik tesisatına, asansör arızalarından çatıdan kaynaklanabilecek herhangi bir soruna kadar herşey 5 yıl

boyunca garanti kapsamında tutuluyor. Yaşamın başladığı andan itibaren Armına Evlerinde 24 saat teknik ofisin de hizmet vereceği belirtiliyor. İnşaata bağlı olmayan Ankastr e eşyaların garantisi süresi ise ürünün garantisıyla sınırlı tutuluyor.

Boyada 1, betonda 5 yıl sorumluluk alıyor

OFTON İnşaat satış sözleşmelerinde tesisat, beton, elektrik tesisatı, demir gibi ayıplar için 5 yıl, boya gibi açık ayıplar için de 1 yıl garanti veriyor. Firma inşaatlarında kullandığı tüm ürünlerin garanti sürelerini de sözleşmelerde ayrıca belirtiyor. Ancak, bu

süreler dışında da kullanıcı hatasından kaynaklanmayan problemler sorunun niteliğine göre ücretsiz olarak veya piyasanın çok altında kalan bir ücret karşılığında firma tarafından çözüme kısa sürede kavuşturuluyor.

Konutta garanti 50 yıla çıktı satış sonrası servis de geldi

Binaya ömrü kadar garanti

TEKNİK Yapı Bağdat Caddesi'nde gerçekleştirdiği Dilman Tower Projesi'nde daireleri satarken müşterilerine bir de sertifika veriyor. Projede konut alanlara 50 yıl garanti veren firma

satışlarda 'Garanti Belgesi'nin yanı sıra, yapının elektrik ve mekanik dahil tüm donanımı için 'Bakım Rehberi' ve 'Bakım Hizmeti' de veriyor. Müşteriye ayrıca dairenin tüm özelliklerini net ve detaylı bir şekilde anlatan 'Satış Sözleşmesi'ni de teslim eden Teknik Yapı, Betonarme sistemi çatı, kaplama gibi konularda için 50 yıl garanti veriyor. Teknik Yapı garantisi içine su-elektrik tesisatı da giriyor. Bunlar için de, kullanım hatası olmadıktan sonra minimum 30 sene garanti veriliyor. Bina ile ilgili konular dışında taşınma telaşıyla evini sigorta yaptırmayı unutan müşterileri de unutmaman Teknik Yapı dairenin inşaatı sırasında yapılan 'allrisk' sigortasını da belli bir süre devam ettiriyor. Yani daireyi teslim ettikten sonra, müşteri daireye tam anlamıyla yerleşene kadar 'allrisk' sigortasını bitirmiyor. Kısaca ev taşırken, su baskını, yanlış elektrik kullanımı gibi ortaya çıkabilecek sorunların önlenimini alıyor.

Mimar ve mühendislerle teknik destek veriyor

15 yıldır satış sonrası hizmetler servisiyle müşterilerine hizmet veren Sinpaş, projelerinden konut alanlara 2 ile 5 yıl arasında değişen sürelerle teknik danışmanlık hizmeti veriyor. Satış sonrası hizmetlerde görevlendirilen yetkililer, teknik bilgiye sahip mimarlar ve mühendislerden oluşuyor. Satış sonrası hizmetler servisi ayrıca, müşteri memnuniyeti ölçümlemesi yaparak sonraki projeler için beklentileri doğru tespit etme imkanı da sunuyor.

Kullanıcı hatalarını bile çözüyor

HASANOĞLU İnşaat Banu Evleri projesinin satış sonrası hizmetlerinde müşteri ile teknik departmanı bir araya getiriyor. Banu Evleri'nde bulunan Teknik Ofis 5 yıl boyunca imalat kaynaklı her türlü sorunu çözüyor. Sorunun kullanım hatasından kaynaklanması durumunda da problemin çözümü konusunda yardımcı oluyor.



Malzemede sorun çıkarsa yenisini takıyor

REGNUM, İstanbul'da gerçekleştirdiği Elitkent ve Sky Residence projelerinde, müşterilerinin tüm sorunlarına yardımcı olma yoluna gidiyor. İnşaatın yapımı sırasında eksik veya uygun olmayan malzeme, malzemenin yanlış uygulanması, işçilik hataları gibi evlerde kullanım hatasından kaynaklanmayan problemlerin çözümü garanti hizmeti kapsamında karşılanıyor. Her 2 sitede de belli bir süre sonra yönetim önce kat maliklerine, ardından da profesyonel yönetim şirketlerine devrediliyor. Regnum, garanti kapsamı sona erse de müşterilerin ilk üretici olarak diledikleri zaman firmadan destek alabileceklerine dikkat çekiyor.

Tamiratta indirim

HEKTAS'ın Çekmeköy'de gerçekleştirdiği Idealistkent projesinde yaşam başladıktan sonra, evler 5 yıl boyunca garanti altında olacak. Idealist Kent evlerinin her türlü iç ve dış yapı sorunuyla ilgili olarak firmanın teknik ekibi site sakinlerine hizmet verecek. Evlerin iç, dış ve ortak kullanım alanlarıyla ilgili olarak her türlü sorun da yine firmanın garantisinde olacak. Kullanıcı hatasından kaynaklanan sorunlar ise teknik ekip tarafından piyasanın altında kalan bir bedel karşılığı giderilebilecek.



ARTAN rekabet ortamı, gayrimenkul şirketlerinin satış sonrasını hizmetlere de ağırlık vermesine neden oldu. İnşaat firmaları da artık, otomobil, buzdolabı gibi dayanıklı tüketim malları için oluşturulan servis ağlarını şimdi geliştirdikleri konut projelerinde uyguluyor. Firmalar 5 yıl olan yasal garanti süresini 50 yıla kadar uzatıyor.

İNŞAAT sektörünün canlanmasıyla birlikte gayrimenkul şirketleri arasında yaşanan yoğun rekabet, otomotiv başta olmak üzere dayanıklı tüketim mallarında uygulanan satış sonrası servis hizmetinin yeni konut projelerinde de ön plana çıkmasına neden oldu. Müşteri memnuniyetini ön planda tutan firmalar, 5 yıl olan daire içi yasal garanti süresini 50 yıla kadar çıkartıyor. Üstelik, çatı akması, parke kabarması, seramiklerin dökülmesi, camların su geçmesi gibi inşaatın kaynaklanan sorunların yanı sıra, musluğun su akıtması, sigortanın atması, sifonun bozulması gibi tamirat ve usta işleri için de hizmet vermeye başladı. Bu da, site içinde oluşturulan teknik servis ofisleri üzerinden ücretsiz ya da malzeme bedeli karşılığında gerçekleştirilmeye başlandı.

50 TEKNİK ELEMAN

Bu hizmetler projelerde konutların teslimatının ardından oluşturulan yönetimlerin teknik ofis birimleri aracılığıyla veriliyor. Bundan 5 yıl öncesine kadar sadece projelerin ortak alanları konusunda faaliyet gösteren bu birimler şimdi, evlerin içindeki her türlü soruna yönelik de çözüm getiriyor. 1000 konutluk bir projede çalıştırılan tesisatçı, elektrikçi gibi elemanların sayısı da 50'ye ulaşıyor. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun gereğince ayıplı mal kategorisine



giren konutlardaki üretici sorumluluğu, konutun tüketiciye teslim tarihinden itibaren 5 yılı buluyor. Ancak, kızışan rekabetin müşteri memnuniyetine kayması, firmaların daire içi hizmet süresini de binanın ömrüne eşitlemesini sağlıyor. Soyak, Hektaş, Sinpaş, Mimar, Hasanoğlu,

Aktürk, Ofton, Ağaoglu, Regnum gibi firmaların verdiği bu hizmet süresini Teknik Yapı, Dilman Towers projesinde 50 yıla kadar çıkartıyor.

İnşaat firmaları, garanti süresi dolduktan sonra da üretici firmalar ile bağlantı kurarak evle ilgili her türlü sorunun çözümü konusunda yardımcı olmayı sürdürüyor. Bazı firmalar da, kullanıcı hatasından kaynaklandığı gerekçeyle garanti uygulamasının dışında kalan daire içi problemlerin giderilmesini piyasanın yüzde 50 altında kalan ücretler karşılığında giderebiliyor.

AİDATI ETKİLİYOR

Konut tesliminin ardından evinde yaşadığı bir sorun nedeniyle firmaya başvurmuş müşteriler, 24 saat ile 48 saat arasında değişen süreler içinde yardım alabiliyor. Ancak, hizmet verilen süre ne kadar kısalsın, çalıştırılan teknik eleman sayısı da o kadar artıyor. Firmaların verdiği bu satış sonrası hizmetin adatalara yansımada da ortalama yüzde 30'ları buluyor. Hürriyet Emlak Yaşam Gazetesi olarak biz de bu hafta hangi projelerde müşteri memnuniyetine yönelik olarak ne yapıldığını ve satış sonrası hizmet uygulamalarını araştırдық.