

## Holding Avantaj Kampanyası - SIKÇA SORULAN SORULAR

- **Kampanyada yaş kısıtlaması var mıdır?**

Hayır, yaş kısıtlaması yoktur.

- **Kampanyaya hangi tarifelerle katılabilirim?**

Cebine Uyan 4 GB, Cebine Uyan 4 GB, Cebine Uyan 8 GB, Cebine Uyan 12 GB, Cebine Uyan 16 GB, Red İletişim Sınırsız 20 GB, Red Sınırsız Video 25 GB, Red Sınırsız Sosyal 30 GB, Red Sınırsız Eğlence 40 GB.

- **Kampanyaya nasıl katılabilirim?**

KoçAilem Mobil'den kampanya kodunu aldıktan sonra mevcut Vodafone müşterisiyseniz, hattın yasal sahibi 0546 350 00 44 numaralı telefon üzerinden talebinizi iletebilir veya Vodafone'a yeni hat alarak veya numaranızı taşıyarak geçmek isterseniz, [www.vodafone.com.tr/KocAilem](http://www.vodafone.com.tr/KocAilem) adresindeki formu doldurarak Vodafone Online Hizmetler ekibinin size ulaşarak işlemlerinizi başlatmasını bekleyebilirsiniz.

- **Kampanyaya katılım adedinde sınırlama var mı?**

Evet. Her KoçAilem üyesi en fazla 5 adet şifre alabilir .

- **Belirtilen kampanyada taahhüt koşulu var mı?**

Evet.12 ay taahhüt şartı bulunmaktadır.

Taahhüt süresi kampanya dahilinde olduğu belirtilen tarifelerle kampanya girişi yapıldıktan sonra başlar.

- **Kampanya katılmak için yanımda hangi evrakları bulundurmalıyım?**

1. Nüfus cüzdanı fotokopisi
2. Adres gösterir belge
3. Şifre
4. Vodafone Online Hizmetler tarafından adresinize yönlendirilecek kuryenin ziyaretinde imzalayacağınız taahhütname

- **Kampanyaya girişler ve çıkışlar anlık mıdır?**

Evet, kampanyaya giriş ve çıkışlar anlık olur.

- **Kampanyadan faydalanmak için kurallar nelerdir?**

Yolsuzluk departmanının kısıtlarına göre kampanyaya katılacak müşteriler:

- 1-Kara/gri listede yer almamalı
- 2-Ceparan black list'te yer almamalı
- 3-Faturalı Kontrolü olmalı
- 4- Aktif bireysel faturalı müşteriler

- **Ara ödemeden dolayı kısıtlanan hatlar kampanyadan faydalanabilir mi?**

Hayır

- **Kampanya süresince tarifeler arası geçiş yapabilir miyim?**

Evet, aboneler kampanya süresi içerisindeyken kampanya kapsamındaki tarifeler arasında geçiş yapabilirler.

Örneğin kampanyaya Uyumlu Yeni Bol Dakika tarifi ile katılmış olan bir müşteri kampanya süresi devam ederken, herhangi bir cayma ücreti ödemediği Red İletişim Sınırsız 20 GB tarifesine –tarifenin satışının devam ediyor olması koşuluyla- geçiş yapabilir.

- **Kampanyayı iptal edebilir miyim?**

Evet, tarifelerde yer alan abonelerimiz çağrı merkezimiz 542'yi, arayarak kampanyayı iptal edilebilir.

- **Kampanya süresi sona ermeden önce, kampanyamı iptal edip başka bir kampanyaya giriş yaptığımda ceza yansır mı?**

- ✓ Geçilecek kampanya ile oluşacak yeni kontratlı tarife fiyatı, mevcut tarifenin kontratlı fiyatından düşükse aşağıdaki iki ücret hesaplanır:
  - **Kontrat değişiklik ücreti:** Mevcut tarifenin kontratlı fiyatı ile geçilecek kampanya ile oluşacak yeni kontratlı tarife fiyatı arasındaki fark alınıp, 4'le çarpılır. Bu ücret 60 TL'den küçükse küçük tutar; 60 TL'den büyükse, maksimum 60 TL olacak şekilde aboneye yansıtılır
  - **Kontrat kırma ücreti:** Aşağıdaki iki ücret hesaplanır ve aralarından hangisi küçükse o kontrat kırma cezası olarak kabul edilir:
    - Kampanya ile aboneye yansıtılan indirim kullanıldığı ay ile çarpılması
    - Kampanyalı tarife fiyatı ile abonenin kontratında kalan ayın çarpılması

Kontrat değişiklik ücreti ile kontrat kırma cezasından küçük olanı, kontrat değişiklik ücreti ise bu tutar müşteriye yansıtılır, kontrat kırma cezası yansıtılmaz. Ancak, kontrat kırma cezasının bedeli, 3 ay süre ile sistem hafızasında saklanır. Abone ilk değişikliğinden sonraki 3 ay içinde; geçtiği 2. kontratından da çıkarsa, hem sistemde saklanan ilk kontratını kırma cezası, hem de içinde bulunduğu 2.kontratın çıkış cezalarının toplamı aboneye yansıtılır. İki ücretten küçük olan kontrat kırma cezası ise aboneye bu ücret yansır ve bunun dışında hiç bir tutar sistemde saklanmaz.

- ✓ Geçilecek kampanya ile oluşacak yeni kontratlı tarife fiyatı, mevcut tarifenin kontratlı fiyatından yüksekse aşağıdaki iki ücret hesaplanır ve aralarından hangisi küçükse o kontrat kırma cezası olarak kabul edilir:
  - Kampanya ile aboneye yansıtılan indirim kullanıldığı ay ile çarpılması
  - Kampanyalı tarife fiyatı ile abonenin kontratında kalan ayın çarpılması

Hesaplanan kontrat kırma cezası sonraki 3 ay boyunca sistemde saklanır. Abone ilk değişikliğinden sonraki 3 ay içinde; geçtiği 2. kontratından da çıkarsa, hem sistemde saklanan ilk kontratını kırma cezası, hem de içinde bulunduğu 2.kontratın çıkış cezalarının toplamı aboneye yansıtılır.

- **Kampanyayı iptal ettiğimde ceza bedeli yansır mı?**

Evet, bu ceza bedeli şöyle hesaplanır:

Aşağıdaki iki ücret hesaplanır ve aralarından hangisi küçükse o kontrat kırma cezası olarak kabul edilir:

- ✓ Kampanya ile aboneye yansıtılan indirimın kullanıldığı ay ile çarpılması
- ✓ Kampanyalı tarife fiyatı ile abonenin kontrattında kalan ayın çarpılması

- **Hangi durumlarda kampanyadan faydalanma hakkı iptal edilir?**

Kampanyaya dahil olan müşterilerimiz, tarifelerini kampanyanın geçerli olmadığı bir tarife ile değiştirdiklerinde, hatlarını iptal ettirdiklerinde, devrettiklerinde, dondurduklarında, ön ödemeliye geçiş yaptıklarında, numaralarını başka operatörlere taşıdıklarında kampanyadan yararlanma haklarını kaybedeceklerdir.

- **Bu kampanya farklı bir kampanya ile bir arada kullanılabilir mi?**

Kampanyadan yararlanan müşterilerimiz, başka taahhutlu kampanyalara katılım sağlayamaz.

- **Kampanya bittikten sonra tarifem değişecek mi?**

Hayır. Tarife korunur. Ancak indirimli fiyattan faydalanmak için yeniden şifre girişi yapılmalıdır.

- **Red avantajları nelerdir?**

- **Öncelikli Dijital Müşteri Hizmeti:** TOBİ Dijital asistan üzerinden 7/24 Red ile ilgili sorularınıza cevap bulabilir, canlı destek ekibine hızlı erişim sağlayabilirsiniz.
- **Yurtdışını Arama:** Yurtdışından 23 Vodafone ülkesi yönüne 120 dakika ücretsiz konuşma hakkınızı Vodafone Yanımda uygulaması Ek Paketler menüsünden Red Yurtdışını Arama Paketi olarak alabilirsiniz.
- **Yurtdışında Kullanım:** Her Sey Dahil Pasaport ile tarifenizin tamamını 65 ülkede günde 149,9TL'ye, Her Sey Dahil Pasaport Dünya ile tarifenizin tamamını 66 ülkede günde 199,90TL'ye yurtdışında da aynen kullanabilirsiniz.
- **Red Avantajları:** Ücretsiz araç kiralama, havaalanı transferi ve uçak bileti indirimlerine kadar size özel Red fırsatlarından yararlanırsınız. Detaylı Bilgi: <http://www.vodafone.com.tr/Red/red-firsatlari.php>
- **Vodafone Pass:** En popüler uygulamalar internetinizden yemeden Vodafone Pass'le ilk defa bir arada;
  - **İletişim Pass** Whatsapp, Facebook Messenger, Bip ve Yaay uygulamalarında geçerlidir. Bu uygulamalar dışındaki iletişim içerik sağlayıcılarından yapılan internet kullanımı tarife kotasından düşecektir.
  - **Müzik Pass** ile Spotify, Karnaval, Fenomen, Power App ve Number One uygulamaları internetinizden yemez.
  - **Sosyal Pass** ile Facebook, Instagram ve Twitter uygulamaları internetinizden yemez.
  - **Video Pass** ile Youtube, Youtube Music ve İzlesene uygulamaları internetinizden yemez.
  - **Eğlence Pass** ile Netflix ve Amazon Prime yönüne kullanımlar internetinizden yemez.

- **KoçAilem kampanyalarından nasıl faydalanılır?**

**Vodafone'lu olmayan müşteriler:**

- KoçAilem üyeleri [www.vodafone.com.tr/KocAilem](http://www.vodafone.com.tr/KocAilem) sayfasından tarifesini seçer, yeni hat veya numara taşıma tercihini yapar, kimlik ve adres bilgilerini doldurup başvurusunu tamamlar.

- Başvuru sonrasında, Vodafone Online Hizmetler ekibi KoçAilem üyeleri ile iletişime geçer ve SIM kart teslimatı ile gerekli imzaların tamamlanmasına yönelik kurye randevusunu oluşturur.
- Belirlenen gün ve adreste, kurye ziyareti gerçekleştirilir, SIM kart teslim edilir ve gerekli evraklara imzalar alınır.
- Kurye ziyareti sonrasında, Vodafone Online Hizmetler tarafından teyit araması gerçekleştirilir. Bu aramada KoçAilem mobil'den alınan kampanya katılım şifresi de alınır ve aktivasyon işlemi başlatılır.
- İşlemler tamamlandıktan sonra gelen bilgilendirme mesajı üzerine yeni tarife ve kampanya kullanılmaya başlanabilir.

**Vodafone'lu müşteriler:**

- Eski Koç Ailem tarifelerinde olan aboneler veya Vodafone'lu olup eski KoçAilem tarifelerinde olmayan aboneler önce şifresini almalıdır.
- Şifreyi, KoçAilem Mobil'den Kod Al butonundan alabilirler.
- Sonra hattın yasal sahibi 0546 350 00 44'ü arayarak geçmek istediği tarifeyi belirtip tarife değişikliği yapabilirler.

• **KoçAilem üye yakınları:**

- KoçAilem üyesi yakını için şifre alır ve yakını ile gelen şifreyi paylaşır.
- KoçAilem üye yakını veya asıl KoçAilem üyesi yakının yerine [www.vodafone.com.tr/KocAilem](http://www.vodafone.com.tr/KocAilem) sayfasından tarifesini seçer, yeni hat veya numara taşıma tercihini yapar, kimlik ve adres bilgilerini doldurup başvurusunu tamamlar
- Vodafone Online Hizmetler ekibi KoçAilem üye yakını ile iletişime geçer iletişime geçer ve SIM kart teslimatı ile gerekli imzaların tamamlanmasına yönelik kurye randevusunu oluşturur.
- Belirlenen gün ve adreste, kurye ziyareti gerçekleştirilir, SIM kart teslim edilir ve gerekli evraklara imzalar alınır.
- Kurye ziyareti sonrasında, Vodafone Online Hizmetler tarafından teyit araması gerçekleştirilir. Bu aramada KoçAilem mobil'den alınan kampanya katılım şifresi de alınır ve aktivasyon işlemi başlatılır.
- İşlemler tamamlandıktan sonra gelen bilgilendirme mesajı üzerine yeni tarife ve kampanya kullanılmaya başlanabilir.

• **Çağrı merkezi numarası nedir?**

Çağrı merkezimiz 542'dir.