

KONUT ASİSTANS HİZMETLERİ HÜKÜM VE ŞARTLARI

Teminatların Özet ve Limitleri

Tesisat işleri	1.500 TL / yılda 3 defa
Elektrik işleri	1.500 TL / yılda 3 defa
Cam işleri	1.500 TL / yılda 3 defa
Anahtar işleri	1.500 TL / yılda 3 defa
Doktor veya ambulans gönderilmesi	1.500 TL / yılda 3 defa
Uzman hemşire veya refakatçi gönderilmesi	1.500 TL / yılda 3 defa
Otel hizmeti	4* otelde / Maks. 3 Gün
Güvenlik şirketi	Maksimum 2 Gün
Evde meydana gelen bir hasar sebebiyle ortaya çıkan seyahat masraflarının karşılanması	Üründe yazılı şartlarla
Birinci derece aile mensubunun ciddi hastalığı veya ölümü sonrası meydana gelen seyahat masraflarının karşılanması	Üründe yazılı şartlarla
Sigortalı faturalarının ödenmesi	Üründe yazılı şartlarla
Vefat halinde cenaze nakli	Üründe yazılı şartlarla

Solunum terapisti gönderilmesi	Üründe yazılı şartlarla
Yeni doğum yapmış Sigortalı'nın ve bebeğinin bakımı	Üründe yazılı şartlarla
Hastanede yatma durumunda yardım	Üründe yazılı şartlarla
Tıbbi danışma hizmeti	Bağlantı
Hukuki danışma hizmeti	Mesai Saatlerinde – Sınırsız Mesai Saatleri Dışında – Yılda 1 defa
Acil mesajların iletilmesi	Sınırsız
Pet – Line	Bağlantı
İlaç Temini Hizmeti	Organizasyon
Acil durumlarda kurye hizmeti	Organizasyon
Profesyonel ev hizmetleri organizasyonu	Bağlantı
Bilgi ve organizasyon servisi	Bağlantı

1.KAPSAM

Sigortalı, sigorta primini ödediğinde veya ödemeyi kabul ettiğinde, Şirket, sigorta süresince oluşacak olaylar karşısında bu poliçe kapsamında acil ev yardım hizmetlerini konutu korumak maksadıyla sağlayacaktır.

Şirket, aşağıda tanımlanan açıklamalar, şartlar, istisnalar ve ekonomik limitler çerçevesinde acil hizmetleri yerine getirmeye çalışacaktır.

Şirket, poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde her bir olay için 1.500 TL sınırına kadar çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Şirket, tesisat için azami 3, elektrik için azami 3, anahtar işleri için azami 3 ve cam işleri için azami 3 olmak üzere, bir yılda toplamda 12 olaya kadar hizmet verecektir.

Ferdi teminatlardan, konutta sürekli ikamet eden birinci derece aile üyeleri yararlanabilecektir.

Dış etkenlerden (mücbir sebep sayılan nedenler) dolayı meydana gelebilecek hasar durumu kapsam dışıdır. (Cam kırılması hariç)

1.1 Dahili Tesisat

1.1.1 Müşteriye ait konut içindeki sıhhi tesisat direkt konuta ait su vanasından başlayıp musluklara (musluk, pisuvar muslukları, her türlü armatür vb .tesisat kapsamı dışındadır) kadar ki kısmı kapsar.

Sigortalı konutta dâhili su tesisatının (iç sıhhi, sabit su tesisatı, kalorifer tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatı) sızıntı, kırılma, patlaması veya arızası nedeniyle çözüm gerektiren problemlerde Tur Assist bu tür tesisatın şartlarının böyle bir tamirati mümkün kıldığı zaman daha ileri zarara karşı konutu korumak için gerekli acil tamiri yerine getirecek bir tesisatçıyı sigortalı ile anlaşmaları ve sigortalının onayı durumunda teminat altındaki sigortalı adresine gönderecektir. Dâhili su tesisatı kapsamında konuta ait su vanasından başlayıp musluklara giden tüm temiz su ve pis su tesisat problemleri teminat ve limitler dâhilinde karşılanacaktır.

1.1.2 Şirket poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde azami üç olay olmak kaydıyla her bir olay için 1.500 TL sınırına kadar çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır.

Masrafların azami sınırları aşması durumunda doğacak fark sigortalı tarafından karşılanacaktır.

Her zaman tesisatçı tahmini tamir masrafını ilk önce müşteriye direkt ve şirkete telefonla bildirecektir.

Sigortalı tahmini masrafı kabul eder etmez, gerekli dökümanı imzalayacak toplam masrafın, 1.500 TL'na kadar olan kısmını şirket karşılayacak, 1.500 TL'nı aşan kısmını sigortalı direk teknik servis elemanına ödeyecektir.

Sigortalının tahmini tamir masrafını kabul etmemesi durumunda, onarım mümkün olduğu hallerde, tamirat 1.500 TL sınırına kadar yapılacaktır.

KONUT ACİL YARDIM TESİSAT KIRIM SONRASI KAPAMA ŞARTLARI

Sigortalıya ait konut içinde ve konuta ait yatay-düşey yüzeyleri içeren (seramik, fayans, kalebodur ve karo) ıslak yüzey kabul edilen alanları kapsar.

Tesisat klozu kapsamı içinde yalnızca Şirket Acil Yardım hizmet birimlerinin yapacağı/yapmış olduğu kırımın mümkün olan imkanlar dahilinde eski haline getirilmesi amacıyla yapılacak kapama işlerinin gerekli işçilik ve malzeme desteğini sağlayacaktır.

Her zaman hizmet birimi tahmini tamir masrafını sigortalıya direkt ve şirkete telefonla bildirecektir.

Şirket poliçenin yürürlükte olduğu police süresince (bir yıl) üç olay olmak kaydıyla belirlenen limiti aşmamak üzere çağırma (ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını 1500 TL.'ye kadar karşılayacaktır. Masrafların limiti aşması durumunda doğacak fark sigortalı tarafından karşılanacaktır.

Sigortalının tahmini tamir masrafını kabul etmemesi durumunda uygulamalar yerine getirilmeyecek ve sigorta şirketine yönlendirilecektir.

Tesisat Kırım Sonrası Kapama için Genel ve Özel İstisnalar:

- a. Konut içinde ıslak yüzeylerde (seramik, fayans, kalebodur ve karo) yapılan kırım alanları dışındaki her türlü parçanın tamiri,
- b. Konutun içerisinde her türlü kaçak, sızıntı ve ıslanmadan dolayı meydana gelen diğer hasarların tamiri,
- c. Hasarın bir parçası olsa dahi komple boya, komple alçı, halı, parke, ahşap vb. yüzeylerin tamiri,(alçı ve boya uygulaması sadece onarım için kırım yapılan bölge ile sınırlı olacaktır)
- d. Herhangi bir nedenden dolayı zarar/hasar gören vitrifiye (küvet, duş teknesi, klozet, lavabo, rezervuar, eviye, mutfak tezgahı vb.) ürününün (söküm esnasında zarar görse dahi) yenisi ile değiştirilmesi,
- e. Üretimden kalmış, ithal edilmeyen ve bulunması mümkün olmayan malzemenin tedarik edilmesi,
- f. Tedarik aşaması araştırmayı gerektirdiğinden zamana bağlı gecikmeler. Kullanılacak malzemeler (seramik, kalebodur, çini, mermer vb.) için tedarik araştırmalarına sigortalının talebine bağlı olarak en fazla 1 (bir) hafta devam edilir. Bu süre sonunda da bulunamaz ise (g) maddesi uygulanır (bazı sigortalılarımızın aynı ürünün tedarik edilmesi konusunda ısrarcı olması hallerinde de (g) maddesi uygulanır).
- g. Kullanılacak malzeme için birebir aynı ürün tedarik edilemiyor ise en yakın ürün tercih edilecektir. Sigortalı uygun görmez ise kısmı onarım için belirlenen ücretler üzerinden fiyat farkını kendisi karşılayarak tedarik eder.
- h. Kapama hizmeti ancak Şirket Hizmet Biriminin müdahil olduğu kırım işlerinde geçerli olacaktır.
- i. Tesisat onarımına bağlı yapılan kırım uygulaması içermeyen tek başına kapamaya bağlı onarım ve tamirat işleri kapsam dışıdır.
- j. Kanalizasyon veya pis su tesisatlarının tıkanması sonucu yapılacak tesisat kırım işlemleri sonucu oluşan kapama işleri,
- k. Binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat tamiratına bağlı kırımın müşterinin bölgesinde olsa bile konut'a ait olarak kabul edilmeyecektir.
- l. **Asistans şirketin** acil tesisat müdahalesi sonrası oluşmayan veya farklı şahıs/firmalar tarafından yapılan kırım işlerinin kapama maliyeti limit dahilinde kalsa dahi uygulanmaz ve ödemesi hiçbir suretle yapılmaz.
- m. Kırılan/sökülen alanlara uygulanan malzeme ile var olan malzemenin birebir uyum sağlanmamasına bağlı komple değişim isteklerinden oluşacak ekstra maliyetler sigortalının sorumluluğu altında olup **Asistans şirket** herhangi bir ödeme garanti altına girmez.

1.1.3 İstisnalar

A) Konut içinde sıhhi tesisat, sabit su tesisatı, kalorifer tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatı dışında her türlü parçanın tamiri.

B) Konutun içerisinde her türlü kaçak, sızıntı ve ıslanmadan dolayı meydana gelen hasarın tamiri, tesisat (tesisat veya diğer donanımların hasarı veya kırılmasından kaynaklanmış olsa bile).

C) Su borularına bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, klima, ısıtıcılar, su ısıtıcıları, sıhhi malzemenin değişimi veya tamiri.

D) Sigortalının veya üçüncü şahısların tarafların mülkiyetlerinde hasara neden olan, konut'a ait sabit tesisat / donanımdaki hasar.Binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat sigortalının bölgesinde olsa bile konut'a ait olarak kabul edilmeyecektir.

E) Kanalizasyon veya pis su tesisatlarının tıkanması.

F) Sonradan ilave edilen sıva üzeri tesisat (Ana tesisat dışında sıva üzerine döşenen her türlü tesisat, örneğin arıtma vs...) teminat dışıdır.

1.2 Elektrik Problemleri

1.2.1 Müşteriye ait konut içindeki elektrik tesisat, direkt konuta ait elektrik sigortasından başlayıp elektrik anahtarına (elektrik anahtarı, priz , vb. hariç) kadar ki kısmı kapsar. Konutta meydana gelen kısa devre konutun dışındaki, konuta ait sayaç veya kofre sigorta ve tesisatını etkilemesi durumunda teminat altına alınır.

Müşteriye ait konutun içerisinde, konutun içinden kaynaklanan elektrik tesisatının bozulması veya hasar görüp çalışamaz duruma gelmesi halinde, firmamız tesisatı çalışır hale getirmek için gerekli acil tamir önlemini yapacak elektriçiyi gönderecektir.

1.2.2 Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Şirket'in herbir olay için sorumlulukları bu ürünün 1.1.2.nci bendinde belirtilmiştir.

1.2.3 İstisnalar

A) Lamba, ampul, floresan, duyu, priz, sigorta ve kaçak akım rölesi gibi elektrik tesisatından bağımsız tesisatlar ve malzemeler.

B) Elektrikle çalışan ısıtıcı, ev elektrikli eşyaları veya her türlü cihazdaki hasarın tamiri.

C) Konutta veya binada topraklamanın olmamasından veya yetersiz olmasından kaynaklanan arıza ve hasarın tamiri.

D) Elektrik tesisatı çok eski ve tamir edilemeyecek durumda ise teminat dışıdır.

1.3 Konut Anahtarının Kaybı ve Unutulması

1.3.1 Herhangi kazai bir sebep veya hırsızlık sonucu kilitlerdeki hasara, anahtarların çalınması veya kaybedilmesine bağlı olarak konuta girilememesi durumunda, Şirket bu tür tesisatın şartlarının böyle bir

tamirâtı mümkün kıldığı zaman, konutu daha ileri hasar veya zarara karşı korumak maksadıyla gerekli acil tamir hizmetini yerine getirecek bir anahtarcı gönderecektir.

1.3.2 Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Şirket'in herbir olay için sorumlulukları bu ürünün 1.1.2.nci-bendinde belirtilmiştir.

1.3.3 Eğer yukarıda (1.3.1)'de bahsedilen bazı olaylardan dolayı konut'a girmek mümkün olmazsa Şirket içerden dışarıya çıkması mümkün olmayan şahısların kurtarılması ile ilgili 4500 TL sınırına kadar olan masrafları da karşılayacaktır.

Standart malzeme: Arızalanmış veya hasar görmüş artık işlev görmeyen dış kapıya ait kilitleme işlemini gören mevcut kapı üzerinde var olan kilit mekanizmasını (kilit göbeği-barel-kilit rozeti) ifade etmektedir.

1.4 Cam Kırılması ve Çatlaması İşleri

1.4.1 Konutun dış ve iç cephe camlarının hasar görmesi (kırılma veya çatlama) durumunda, , (iç cephede bulunan sehpa,ayna gibi aciliyet içermeyen ve eşya olarak kabul edilen yatay camlar hariç) Şirket hasar gören parçayı eski haline getirerek, daha ileri hasar ve zarara karşı meskeni korumak maksadıyla gerekli acil tamir hizmetini yerine getirecek bir camcı gönderecektir.

1.4.2 Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Şirket'in herbir olay için sorumlulukları bu ürünün 1.1.2.nci bendinde belirtilmiştir.

Asistans şirket tarafından görevlendirilen camcının yol, işçilik ve cam masrafları 1.500 TL sınırına kadar yılda 3 defaya mahsus olmak üzere **Asistans şirket** tarafından karşılanacak, bu meblağı aşan masraflar onaylaması durumunda sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır. Sigortalı limiti aşan masrafları onaylamazsa sadece limit dâhilinde cam ve işçilik hizmeti verilecektir.

1.5 Doktor veya Ambulans Gönderilmesi

Sigortalının ve/veya konutta yaşayan yakınının konut içerisinde ciddi hastalanması (rahatsızlık) veya bedeni yaralanması sonucu, sigortalının konutuna doktor veya ambulans gönderilmesini talep etmesi durumunda **Asistans şirket** konutun bulunduğu bölgeye en yakın yerden doktor veya ambulansı sigortalının onayı durumunda gönderecektir.

Sigortalının acil ihtiyacı olması durumunda şehir içi veya şehirlerarası nakli, yılda azami 3 defa ve olay başına 1.500 TL 'ya kadar konutuna doktor veya ambulans gönderim ücreti limitler doğrultusunda karşılanacaktır. Sigortalının kaza geçirmesi ya da hastaneye kaldırılmasını gerektiren bir rahatsızlık geçirmesi durumunda hastaneye tıbbi nakli limitler doğrultusunda ücretsiz olarak karşılanacaktır.

Bulunulan şehirde hastane ve Sağlık kuruluşunun gerekli tıbbi müdahale konusunda yetersiz kalması durumunda en yakın sağlık kuruluşuna; şehirlerarası tıbbi nakil konusunda hizmet verilecektir. şehirlerarası tıbbi nakil gerekmesi durumunda ise azami 1.500 TL limit geçerli olacaktır ve limitüstü masraflar Sigortalı'dan onayı sonrasında tahsil edilir.

Acil durum onayı **Asistans şirket** doktorunun kararı sonucu onay verildiği takdirde geçerli olacaktır.

Acil Durum halleri Dünya Sağlık Örgütü tarafından belirlenmiş 32 Acil Durum Parametresine istinaden aşağıda listelenmiştir. Limitler dışında SİGORTALI istediği zaman organizasyon talep etme hakkına sahiptir. Bu tip durumlarda hizmet bedeli SİGORTALI tarafından karşılanacaktır. Şirket tarafından onaylanmayan ve Acil Durum niteliğinde olmayan talepler nedeniyle tahakkuk edilecek olan ücretleri Sigortalı kendisi ödeyecektir.

1.6 Uzman Hemşire Gönderilmesi

Sigortalı'nın ameliyat sonrasında veya bakıma ihtiyaç duyulan bir hastalığı esnasında konutta Sigortalı'ya bakacak başka kimse yok ise ve Sigortalı'nın doktorunun ve **Asistans şirket** doktorunun onayı ile, müdahale başına tazminat limiti olmaksızın toplam 1.500 TL üzerinden yılda azami 3 defa olmak üzere hemşire sağlanacaktır.

1.7 Otel Hizmeti

Konutta yangın veya su basması sonucunda ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde hasar meydana gelmesive eksper onayı doğrultusunda konutta kalınamayacak durumda olduğunun onaylanması durumunda , sigortalının talebi ve şirketin onayı ile, sigortalının Şirket tarafından belirlenecek olan 4* otelde (mümkün olmayan durumlarda 1 alt sınıfta otelde) 3 güne kadar konaklama masrafları (Standart oda+kahvaltı) **Asistans şirket** tarafından karşılanacaktır. Otelde yapılan telefon, bar, restaurant, vb. ekstra masraflar sigortalıya aittir.

1.8 Konutun Korunması ve Gözetimi

Konutta meydana gelen su basması veya yangın sonucunda ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde hasar meydana gelmesi durumunda, sigortalının talebi ve şirketin onayı ile, konutu koruma ve gözetim altına alma masrafları **Asistans şirket** tarafından karşılanacaktır. Konutun güvenliği sağlanıncaya kadar yılda bir kereye mahsus olmak üzere maksimum 2 gün hizmet verilir.

1.9 Evde meydana gelen bir hasar sebebiyle ortaya çıkan seyahat masraflarının karşılanması (İkametgâha Öngörülemeyen Dönüş)

Sigortalı yurtiçinde seyahatte iken, Sigortalı'nın evindeki hırsızlık, kapı ve pencerelerin zorlanması, yangın veya patlama nedeniyle oturulmaz hale gelmesi, ya da fazla zararın ortaya çıkması riski sebebiyle, Sigortalı'nın evinde bulunması gerektiği durumlarda, **Asistans şirket**, Sigortalı'nın Daimi İkametgah'a dönüşünü organize edecek ve oluşan masrafları ödeyecektir.

- Otobüs bileti : 500 km nin altında kalan mesafeler için Sigortalı adına 1 adet dönüş bileti,
- Uçak bileti : 500 km yi aşan mesafeler için 1 adet ekonomi sınıfı uçak (gidiş-varış şehrinde havaalanı varsa) bileti

Sigortalının evine dönüşünü takiben, geri dönüş sebebi ile ilgili belgenin **Asistans şirket'e** ibraz edilmesi koşuluyla hizmet sağlanacaktır.

1.10 Birinci derece aile mensubunun ciddi hastalığı veya ölümü sonrası meydana gelen seyahat masraflarının karşılanması

Sigortalı, birinci dereceden bir aile mensubunun Daimi İkametgah'da ciddi hastalığı veya ölümü nedeniyle yurtiçi seyahatini yarıda kesmek zorunda kaldığında, **Asistans şirket** ,Sigortalı'nın Daimi İkametgah'a dönüşünü organize edecektir.

- Otobüs bileti : 500 km nin altında kalan mesafeler için Sigortalı adına 1 adet dönüş bileti,
- Uçak bileti : 500 km yi aşan mesafeler için 1 adet ekonomi sınıfı uçak (gidiş-variş şehrinde havaalanı varsa) bileti

Sigortalının evine dönüşünü takiben, geri dönüş sebebi ile ilgili belgenin **Asistans şirket'e** ibraz edilmesi koşuluyla hizmet sağlanacaktır.

1.11 Sigortalı Faturalarının Ödenmesi

Sigortalı geçirdiği kaza sonucunda doktor onayı ile konutundan veya yatırılmış olduğu hastaneden ayrılmıyor ve yardım edecek yakını yok ise, konutunun abone faturalarının bedelleri sigortalı tarafından ödenmesi koşulu ile, tüm tedavi ve nekahat devresi süresince (azami 3 ay süre ile) **Asistans şirket** görevlileri tarafından Sigortalı namına faturaların ödenmesi için gereken işlemleri yapacaktır. Tüm servis ve fatura ücreti Sigortalı tarafından karşılanmak üzere tüm Türkiye'de geçerli olacaktır.

1.12 Vefat halinde cenaze nakli

Sigortalının vefatı durumunda **Asistans şirket** naaşın kanuni ikametgâhına veya bu bedele eşdeğer istediği bir yere naklini organize eder. Nakille ilgili oluşabilecek tutarlar sigortalı tarafından karşılanacaktır.

Asistans şirket, refakat eden Sigortalıların defin yerine veya kanuni ikametgâhlarına dönüşünü önceden öngörülemeyen hallerde ya da başlangıçta öngörülen durumların geçersiz kaldığı takdirde organize edecektir. Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışıdır.

1.13 Solunum Terapisti Gönderilmesi

Sigortalının konutunda solunum hastası veya astım hastası birinci derece aile üyesi var ise; doktor ve **Asistans şirket** Tıbbi Ekibi tarafından onaylanması kaydı ile **Asistans şirket** 1.500 TL bedeline kadar yılda azami 3 defa olmak üzere konuta bir solunum terapisti veya hemşire yollar.

Bu hizmet sadece İstanbul İl Sınırları içinde geçerlidir.

1.14 Yeni Doğum Yapmış Sigortalı'nın ve Bebeğinin,

- 1/ Sağlık ve bakım hizmetleri,
 - 2/ Bebek bakımı ve beslenmesi konusunda eğitim,
 - 3/ Yeni doğan sarılığı olması durumunda fototerapi tedavisi,
- verilmesi için, **Asistans şirket** bedelleri Sigortalı tarafından karşılanmak üzere uzman kişileri ve tıbbi ekipmanı Sigortalının konutuna gönderir.

1.15 Hastanede Yatma Durumunda Yardım

Konutta meydana gelen bir hasar sonucunda Sigortalının hastanede yatması gerekirse ve yatış süresi 7 günü aşarsa aşağıdaki hizmetlerden birisi **Asistans şirket** tarafından karşılanacaktır.

- Refakatçinin bir defaya mahsus hastaneye nakli.
- Çocukların (16 yaş altındaki) akrabaların yanına refakatçi eşliğinde bir defaya mahsus nakli.

- Çocuk bakımı (Azami 48 saat ve sadece İstanbul, Ankara, İzmir'de).

1.16 Tıbbi Danışma

Sigortalı'nın karşılaştığı sağlık problemi konusunda **Asistans şirket** Tıbbi Ekibi tarafından bilgi verilir. Doktor, uzman doktor, diş hekimi, hastane ve teşhis merkezleri adresleri ve telefon numaraları bildirilir. Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur, ancak tanı konmaz, ilaç önerilmez.

1.17 Hukuki Danışma

Sigortalının hukuki bir konu ile ilgili talebi üzerine, **Asistans şirket** tarafından alanında uzman bir hukuk danışmanı aracılığı ile mesai saatleri içinde sınırsız, meai saatleri dışında yılda 1 kez telefonda hukuki danışmanlık hizmeti verilecektir. Yapılacak danışmanlık hizmetinde herhangi bir hukuki döküman hazırlanmayacak, yasal işlemlerin Sigortalı adına ifa/ikmalî kapsanmayacaktır.

1.18 Acil Mesajların İletilmesi

Sigortalının talebi üzerine **Asistans şirket**, yukarıdaki maddeler kapsamındaki konularla ilgili olarak acil veya gerekli mesajların iletilmesini sağlayacaktır.

1.19 Pet Line

Sigortalının evcil hayvanıyla ilgili acil olan veya olmayan sorunlarında **Asistans şirket'e** başvurması halinde **Asistans şirket**, sigortalıyı anlaşmalı veteriner ile görüştürerek gerekli yardımın alınmasını sağlayacaktır. Bu hizmetten kaynaklanacak tüm masraflar Sigortalı tarafından karşılanacaktır.

1.20 İlaç temin hizmeti

Sigortalı'nın talebi üzerine, ihtiyacı olan ilaçlar en yakın anlaşmalı eczane/nöbetçi eczaneden liste fiyatları üzerinden 7 gün 24 saat temin edilir ve en kısa sürede Sigortalı'ya ulaştırılır. Bu hizmetle ilgili ilaç ve gönderim ücretleri Sigortalı tarafından kapıda nakit olarak karşılanır.

Reçete gerektiren ilaçlar için reçete Sigortalı tarafından sağlanacaktır. Bu hizmet İstanbul Büyük Şehir Belediye il sınırları içinde geçerlidir. (Bu hizmet İstanbul Avrupa yakası Beylikdüzü ve sonrası, İstanbul Anadolu yakası Şile bölgesi dışındaki ilçe ve semtlerde verilmektedir).

1.21 İdari Asistans

Asistans şirket, Sigortalının iş seyahati esnasında ihtiyaç duyacağı her türlü ekipmanın (PC, lap top, cep telefonu vs.) kiralama organizasyonunu sağlayacaktır.

Sigortalı'nın talep etmesi durumunda **Asistans şirket** seyahati esnasında katılacağı toplantı veya konferanslarla ilgili her türlü organizasyonu gerçekleştirecektir.

Sigortalının talep etmesi durumunda **Asistans şirket** Sigortalı' ya ait dokümanların tercümesi için çeviri hizmeti verecek firmalarla irtibata geçerek çeviri hizmeti organizasyonunu gerçekleştirecektir.

Asistans şirket'in sorumluluğu organizasyondan ibaret olup, Tüm hizmetlerde ulaştırma, gönderim, kiralama hizmet bedelleri sigortalıya aittir.

1.22 Acil durumlarda kurye hizmet organizasyonu

Asistans şirket, sigortalının ihtiyaç duyduğunda belirli ağırlık ve hacimdeki döküman, evrak, anahtar vb. meteryallerin 365 gün/24 saat istenilen adresten alınarak başka bir adrese teslimini yerine getirmek için gerekli kurye organizasyonunu sağlar.

- Unutulmuş bir dökümanın/anahtarın/pasaportun ve benzeri bir meteryalin bir adresten alınıp diğer başka adrese teslim edilmesi,
- Herhangi bir biletin (uçak, sinema, maç, konser, tiyatro vb.) temin edilebiliyorsa alınıp adrese teslim edilmesi,
- Belli bir ürünün (pasta, çikolata, şeker, sigara vb.) temin edilebiliyorsa alınıp adrese teslim edilmesi,

Sigortalıya talebine bağlı kurye ücreti ilk görüşmede kendisine aktarılır ve onayına bağlı kurye yönlendirmesi yapılır. Sigortalı varsa satın alınan ürünün bedeli ve onayı alınmış kurye ücreti direkt teslimi sağlayan kuryeye nakten öder. **Asistans şirket** talep edilen ürünün tedarik edilememesi halinde hiçbir şart altında sorumluluk altına girmez ve hizmeti vermeme hakkına sahiptir. Kuryenin taşıyamayacağı hacim ve ağırlıktaki sigortalı talepleri bu hizmet içinde değerlendirilmeyecektir.

2. SOSYAL HİZMETLER

1.Etkinlik Bilgi ve Rezervasyon

Asistans şirket, sigortalıya yurtiçindeki her türlü sinema, konser, tiyatro, müze, spor karşılaşmaları, müzikal, bale ve opera etkinlikleri ile ilgili bilgiyi sunmak ve biletlerini temin etmekle yükümlüdür. Bilet masrafları ve gönderim masrafları sigortalıya ait olmak koşuluyla **Asistans şirket** biletlerin temin edilmesini ve sigortalının adresine teslimini gerçekleştirecektir.

2.Otel Bilgi ve Rezervasyon

Sigortalı tarafından gelen otel bilgi ve rezervasyon taleplerinde **Asistans şirket**, yerli ve yabancı kaynaklarını kullanarak sigortalıya otel bilgilerini aktaracak ve sigortalının talep etmesi durumunda rezervasyonu yaparak sigortalıya rezervasyonu ile ilgili bilgi verecektir. Sigortalı tarafından talep edilen tüm rezervasyonlar, Türk Turizm Acenteleri tarafından yapılacaktır. Kapı fiyatlarından yaklaşık % 40-10 arası bir indirim oranı uygulanır. Bu oran direkt acente oranı olup, sigortalıya komisyonsuz olarak aktarılacaktır. Türkiye'deki 5-4-3 Yıldızlı Oteller için geçerlidir ve Otellerin belli dönemlerde acentelere uyguladığı promosyonlarda müşteriye direkt olarak verilecektir. İndirim oranları bölgeye göre farklılık gösterir.

3.Araç Kiralama

Asistans şirket, Sigortalı isteğine bağlı olarak kiralanmak istenen araç hakkında her tür bilgiyi sunacak ve Sigortalının talep etmesi durumunda gerekli organizasyonu yapacaktır. **Asistans şirket** tarafından sigortalı adına Türkiye'de yapılacak kiralık araç rezervasyonlarında Kiralık Araç Acente fiyatlarından yaklaşık % 40-10 arasında indirim oranı uygulanır. Bu oranlar, kiralık araç istenilen bölgelere ve sezona göre değişiklikler gösterir ve direkt **Asistans şirket** oranı olup, sigortalıya komisyonsuz olarak aktarılacaktır. İndirim oranları bölgeye göre farklılık gösterir.

4.Uçuş Bilgi ve Rezervasyon

Asistans şirket, sigortalıya istekleri doğrultusunda uçuş bilgilerini verecek, uçak rezervasyonlarını ve istenen değişiklikleri yapacaktır. Uçak bileti ücretleri ve teslimat ücreti sigortalıya ait olup **Asistans şirket**, sigortalının talebi doğrultusunda rezervasyonu yaparak, sigortalıya uçak biletini ulaştırmayı organize eder.

Asistans şirket, sigortalıdan rezervasyon talebini mesai saatleri içerisinde, doğrudan rezervasyon sistemini kullanarak ve müşteri hattayken, mesai saatleri dışında bilgileri aldıktan sonra, en geç ertesi iş günü içinde yaparak sigortalıya rezervasyonu ile ilgili bilgi verecektir.

Asistans şirket, sigortalının talep ettiği tarih ve şartlarda rezervasyon yapılamaması durumunda alternatifleri sigortalıya önerecektir.

5.İdari Asistans

Asistans şirket, Sigortalının iş seyahati esnasında ihtiyaç duyacağı her türlü ekipmanın (PC, lap top, cep telefonu vs.) kiralama organizasyonunu sağlayacaktır.

Sigortalı'nın talep etmesi durumunda **Asistans şirket** seyahati esnasında katılacağı toplantı veya konferanslarla ilgili her türlü organizasyonu gerçekleştirecektir.

Sigortalının talep etmesi durumunda **Asistans şirket** Sigortalı' ya ait dokümanların tercümesi için çeviri hizmeti verecek firmalarla irtibata geçerek çeviri hizmeti organizasyonunu gerçekleştirecektir.

Asistans şirket 'in sorumluluğu organizasyondan ibaret olup, Tüm hizmetlerde ulaştırma, gönderim, kiralama hizmet bedelleri sigortalıya aittir.

6. Seyahat Öncesi Bilgi Servisi

Sigortalı Seyahat öncesinde **Asistans şirket 'i** aradığı takdirde seyahati hakkında öğrenmek istediği konular ile ilgili bilgi alabilecektir. Sigortalıya Turistik Bilgiler (vize, pasaportlar, girişteki aşı istekleri, gümrükler ve kuralları, döviz kurları ve vergiler), Hava Durumu, Bankalar, Seyahat Acenteleri, Havayolları ve Havaalanları hakkında ön bilgi verilir.

7.Bilgi Hattı

Asistans şirket tarafından, 24 saat ve 365 gün tüm Türkiye kapsamında yerel çekici-vinç firmaları, tamirhaneler ve araç markalarının servis istasyonları hakkında bilgi ve telefon numarası verilir. İstenir ise kapsam dışı ve limit üstü bedeller için sigortalıdan hizmet ile ilgili fiyat onayı alındıktan sonra ilgili firmalar ile kontak kurularak sigortalının ilgili hizmetlerden faydalanması için organizasyon sağlanır.

8. Acil Mesajların İletilmesi

Sigortalı' nın talebi üzerine **Asistans şirket** müdahale ettiği asistans hizmetleri kapsamındaki konularla ilgili acil ve gerekli mesajların Sigortalı' nın istediği kişilere telefon ile iletilmesini sağlayacaktır.

3. GENEL İSTİSNALAR

1.Maddede bahsedilen özel istisnaların yanında, bu sigorta dolaylı veya dolaysız olarak aşağıda belirtilen hususların sonucu meydana gelen bedensel ve maddi zararları kapsamaz.

3.1 Sigortalı tarafından kasıtlı olarak meydana getirilen hasarlar

3.2 Mücbir sebepler (doğal felaketler), dolaylı veya dolaysız savaş, iç savaş, silahlı çatışma, ayaklanma, isyan, kargaşa, grev, toplum veya devlet nizamının güvenliğini etkileyecek her türlü ihtimalden dolayı meydana gelen hasarlar.

3.3 Deprem, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kaza

- 3.4 Şirketin ön onayı veya kabulü olmaksızın sigortalı tarafından yapılan harcamalar.
- 3.5 Daha önceden mevcut olan herhangi bir tıbbi durum, intihar veya intihar teşebbüsü, akıl hastalığı.
- 3.6 Kasıtlı olarak kendini yaralama ve Sigortalı'nın bir suç olayının parçası olması sonucu doğan olaylar.
- 3.7 Sigortalının, nefsi müdafaa haricinde, bir kavganın parçası olması sonucu meydana gelen olaylar.
- 3.8 Direkt ya da dolaylı olarak iyonizan radyasyondan doğan veya onun neden olduğu ya da katkıda bulunduğu olaylar veya aydınlatma amaçlı kullanılan nükleer yakıt veya radyoaktif toksik patlama ile radyoaktiviteye maruz kalındığı durumlar veya herhangi bir patlayıcı nükleer yapı ya da nükleer unsurdan doğan diğer tehlikeler.

4. HİZMETLERİN DÜZENLENMESİ

Sağlanan acil hizmetler, **Asistans şirket** tarafından yönlendirilecek hizmet noktaları veya profesyonel şirketler tarafından yerine getirilecektir.

Asistans şirket, her türlü makul kontrolü dışındaki hallerin veya hizmet birimlerinin kendi kontrolleri dışındaki olağanüstü, öngörülemez durumlar veya çevresel kazalar sonucu tamamen meşgul olması veya en yakın yerde hazır bulunamamalarının sonucu olarak, kendi namına yaptırım uygulayamayacağı hiçbir doğrudan hizmeti sağlamayacaktır.

Bununla beraber, bu durumlarda, **Asistans şirket** ilave sigorta kapsamından yararlanmak için **Asistans şirketin** ön onayını alan sigortalı tarafından yapılacak harcamaları tazmin etmeye zorunlu olacaktır.

“

Böyle bir durumda **Asistans şirket** her bir olay için madde 1'de belirtilen azami tutara kadar olan harcamaları geri ödeyecektir.

Tamamen, sağlanan hizmetler **Asistans şirket** tarafından bizzat görevlendirilen şirketler, hizmet birimleri veya profesyoneller tarafından yerine getirilmek zorundadır, aksi takdirde sigortalı oluşan masrafları ödeyecektir.

5. PROFESYONEL EV HİZMETLERİ ORGANİZASYONU

Asistans şirket tarafından yönlendirilecek ve kontrol edilecek, şirketler ve profesyonellerin oluşturacağı bir hizmet ağı, müşterinin talepleri sonucu doğacak tamirat işlemlerini, bitirilene ve müşteri memnuniyeti sağlanana kadar yerine getirecektir.

Acil hizmetlerin düzenlemesi ile ilgili olmayan her türlü durum için, **Asistans şirket** Sigortalı'nın isteği üzerine, aşağıda belirtilen konularda hizmet ve tamiri verebilecek profesyonelleri veya hizmet birimlerini mesai saatleri içinde konuta gönderecek ve bilgi sağlayacaktır.

Ev yardım organizasyon hizmetlerinde bağlantı **Asistans şirket** tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar Sigortalı tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak Sigortalı'nın isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır.

Asistans şirket, her türlü makul kontrolü dışındaki hallerin veya hizmet birimlerinin kendi kontrolleri dışındaki olağanüstü, öngörülemeyen durumlar veya çevresel kazalar sonucu tamamen meşgul olması veya en yakın yerde hazır bulunamamalarının sonucu olarak, kendi namına yaptırım uygulayamayacağı hiç bir doğrudan hizmeti sağlamayacaktır.

Su / Sıhhi Tesisat / Kalorifer Tesisat İşleri (Doğalgaz Tesisatı hariç)

Su, sıhhi ve kalorifer tesisatının (doğalgaz tesisatı hariç) tamiri için hasar alanının kırımı, atımı ve tamirini kapsar.

Fayans / Kalebodur

Fayans, kalebodur, karo ve çini gibi ıslak zeminlerin kırımı, atımı ve kapatılma işlerini kapsar.

Elektrik

Elektrik, telefon, bilgisayar hatları gibi işleri kapsar.

Çelik/Ahşap/Alüminyum/PVC kapı-pencere-doğrama tamir işleri

Hasar gören çelik, ahşap, alüminyum ve pvc kapı, pencere, kepenk, korkuluk vb işlerin tamirini ve gerekiyorsa değişim işlerini kapsar.

Boya

Her türlü boya ve izolasyon işlerini kapsar.

Cam

Kırılan her türlü camın değiştirilmesi işlerini kapsar.

Sıva / Duvar İşleri

Sıva, beton, şap ve tuğla-biriket türü duvar tamir işlerini kapsar.

Alçıpan / Kartonpiyer İşleri

Alçıpan / kartonpiyer tamiri ve yenilenmesi işlerini kapsar.

Yer Döşeme Ahşap İşleri (Parke, Halifleks, Mineflo, Lambiri Ahşap Kaplama vb.)

Her türlü parke, halifleks, mineflo, muşamba gibi yer kaplama malzemelerinde ortaya çıkacak hasarın tamiri ve değişimini kapsar. Halı vb. eşyalar kapsam dışıdır. Yer-Duvar lambiri ahşap kaplama, pencere ve kapı gibi ahşap işlerinin tamiri ve yenilenmesini kapsar. Her türlü dolap, ahşap eşya vb. parçaların tamiri veya yeniden yapılması kapsam dışıdır.

PVC / Demir / Alüminyum Doğrama İşleri

Kapı, pencere, panjur, dükkan kepenkleri gibi kısımların tamiri ve yenilenmesini kapsar.

Tavan Kaplama / Asma Tavan İşleri (Taşyünü vb.)

Tavan veya asma tavan kaplama malzemelerinde ortaya çıkacak tamir ve değiştirme işlerini kapsar.

Çatı / Dere tamir İşleri

Her türlü çatıda ortaya çıkabilecek hasarların tamirini veya direne işini yapan dere ve oluk tamiri ve bakımını kapsar.

Acil Ambulans Gönderim Halleri

Uluslararası 32 Acil Durum Parametresi aşağıda listelenmiştir. Bu parametreler Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından belirlenmiştir. İl ambulans servisleri ve özel ambulans servisleri bu 32 madde var Acil Durum Parametresine göre çalışmaktadır.

1. Şuur Kaybına Neden Olan Her Türlü Durum
2. MI, Aritmi, Hipertansiyon Krizler: Geçirilmekte olan kalp krizi, acil tedavi gerektiren kalp ritmi bozukluğu türleri, kan basıncının beyin kanaması vb. ciddi durumlara yol açabilecek derecede yükselmesi.
3. Zehirlenmeler
4. Ciddi Genel Durum Bozukluğu: Yaşlılık, besin yetersizliği, yetersiz bakım, uzun süren ağır hastalık vb. nedenlerle kişinin sağlığının genel anlamda tehlikeli olabilecek derecede bozulması.
5. Trafik Kazası
6. Ani Felçler
7. Migren ve/veya Kusma, Şuur Kaybıyla Beraber olan Baş ağrıları
8. Astım Krizi, Akut Solunum Problemleri
9. Yüksek Ateş: Zehirlenme, enfeksiyon hastalıkları, sıcak çarpması vb. nedenlerle vücut ısısının konvilyona (havale) ya da kalp ritim bozukluklarına yol açabilecek derecede (Ortalama 39,5 °C ve üzeridir) yükselmesi.
10. Ciddi Alerji, Anaflaktik Tablolar: Kalp ritminde bozulma, solunum yollarında tıkanmaya yol açabilecek ciddiyette alerji ya da tansiyon düşmesi durumları.
11. Akut Batın: Mide, bağırsak gibi içi boş organların delinmesi, tıkanması ya da düğümlenmesi, iltihaplanması, vb. gibi acil müdahale gerektiren durumlar.
12. Yüksekten Düşme
13. Ciddi İş Kazaları, Uzun Kopması
14. Menenjit, Ensefalit, Beyin Apresi: Sinir sistemi fonksiyonları dolayısıyla da yaşamsal fonksiyonları etkileyebilecek, beyin ve beyni çevreleyen zarla ilgili iltihabi, infeksiyöz hastalıklar.
15. Elektrik Çarpması
16. Ciddi Göz Yaralanmaları
17. Kurşunlanma, bıçaklanma, kavgaya, terör, sabotaj, vb
18. Renal Kolik: Böbrek taşlarının yol açtığı, ilerlemesi durumunda idrar yolu ya da böbrek hasarına yol açabilecek şiddetli ağrı oluşturan durum.
19. Akut Psikotik Tablolar: Aşırı saldırganlığa yol açan nörolojik ya da psikolojik rahatsızlıklar.
20. Suda Boğulma
21. İntihar Girişimi
22. Donma, Soğuk Çarpması
23. Isı Çarpması
24. Ciddi Yanıklar

25. Yeni Doğan Komaları
26. Başlamış Doğum Faaliyeti (Su Kesesinin Boşalması)
27. Diyabetik ve Üremik Kanama: Diyabet (şeker hastalığı) ve böbrek yetersizliğinin neden olduğu bilinç bulanıklığından başlayıp tam bilinç kaybına (koma) kadar girebilecek durumlar.
28. Genel Durum Bozukluğunun Eşlik Ettiği Diyaliz Hastalığı
29. Akut Masif Kanamalar: Genellikle travma sonucu ortaya çıkan, hayatı tehdit edecek boyutlarda iç veya dış kanamalar.
30. Omurga ve Alt Extremitte Kırıkları: Büyük dış veya iç kanamaya yol ačan bacak kırıkları ve her türlü omurga kırıkları.
31. Tecavüz
32. Dekompresyon (Dalgıç) Hastalığı: Halk arasında vurgun yemek olarak tabir edilen durum.