

## KONUT ASİSTANS HİZMETLERİ KLOZU

### 1. GENEL HÜKÜMLER

#### 1.1. Tanımlar

**Asistans Hizmeti** : Poliçede öngörülen rizikonun gerçekleşmesi halinde işbu Klok kapsamında Sigortalılara sunulacak olan hizmetleri ifade eder.

**Asistans Şirketi** : İşbu Konut Asistans Hizmetleri Klozu altında belirlenen tüm hizmetleri, Sigortacı adına yerine getirmekle yükümlü olan, Sigortacı tarafından tayin edilmiş olan şirketi ifade eder.

**Poliçe** : Sigorta Şirketi tarafından verilen teminatları, teminatların geçerli olduğu süreyi ("sigorta dönemi" veya "vade"), sigorta sözleşmesinden faydalanan kimseleri ve sigorta sözleşmesiyle ilgili diğer önemli hususları belirtmek üzere Türk Ticaret Kanunu'nun 1424 ilâ 1426'ncı maddelerine göre tanzim edilmiş sigorta poliçesini ifade eder.

**Sigortalı** : Poliçede Sigortalı olarak gösterilen gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

#### 1.2. Vade

Asistans Hizmeti, Poliçe'nin yürürlükte bulunduğu belirtilen süre (vade) içerisinde geçerlidir.

#### 1.3. Coğrafi Sınır

Asistans Hizmeti, Türkiye sınırları içerisinde sunulacaktır.

#### 1.4. Asistans Hizmetlerine İlişkin Genel Kurallar

1.4.1. Asistans Şirketi, masrafları asistans hizmetlerinden önce onaylanmış olması yahut onaylanmış olması gerekliliği durumunda üstlenecektir. Ve Sigortalının Asistans Şirketi'nin tüm makul talimatlarına uyması ve durumunun yaratabileceği sonuçları sınırlamak ve önlemek için tüm makul önlemleri alması koşuluyla Asistans Şirketi Asistans Hizmetleri verecektir.

1.4.2. Tıbbi kapsamlı teminatların tümünde, Sigortalının durumunun gerçekten neyi gerektirdiğine ve bu durumun en iyi ve uygun biçimde nasıl karşılanacağına karar verecek olan sadece Asistans Şirketi ve Asistans Şirketi'nin doktorlarıdır. Sigortalı doktorlarının tavsiyeleri de dikkate alınacaktır.

1.4.3. Asistans Şirketi, hiç bir durumda kendisini, polis, sivil savunma, itfaiye vb. resmi acil yardım kuruluşlarının yerine koyamaz.

- 1.4.4. Asistans Şirketi, ancak idari makamların verdiği izin sınırları içerisinde riziko konusu olaya müdahale edebilir.
- 1.4.5. Asistans Şirketi, Asistans Hizmetlerini Poliçede, bu Klotda ve asistans programında öngörülen şartlara en uygun yollarla organize edecektir.

## 1.5. İstisnalar

1.5.1. Aşağıdaki hususlar Asistans Şirketi'nin teminat kapsamı dışındadır:

- 1.5.1.1. Sigortalı tarafından kasıtlı olarak gerçekleştirilen hasarlar,
- 1.5.1.2. Olağanüstü hal, sıkıyönetim, terörizm, ambargo, darbe, savaş, istila yabancı düşmanların hareketleri, düşmanlıklar (savaş ilan edilmiş olsa da olmasa da ), iç savaş, ayaklanma, ihtilal (askeri veya yerel v.s.), isyan, askeri yahut gasp edilmiş iktidar, kargaşalık yahut sivil başkaldırmadan doğrudan yahut dolaylı olarak kaynaklanan yahut bunlar dolayısıyla meydana gelen veya bunların sonucu olarak ortaya çıkan kayıp veya zarar,
- 1.5.1.3. Asistans Şirketi'nin neden olması durumu ve neden olduğu ölçü haricinde, konut ve mülkiyette meydana gelen her türlü zarar, yok oluş, kayıp veya masraflar,
- 1.5.1.4. Aşağıdaki hususların doğrudan yahut dolaylı olarak neden olduğu veya bu hususların katkısından kaynaklanan yahut bu hususlardan dolayı ortaya çıkan her nitelikte her tür kayıp yahut her tür yasal yükümlülük,
- a. *Her tür nükleer yakıt veya nükleer yakıt yakılmasından kaynaklanan, radyoaktivite ile iyonlaştıran yayılma yahut bulaşma,*
- b. *Her tür patlayıcı nükleer bileşimin yahut bu bileşimin nükleer bileşeninin radyoaktif zehirli, patlayıcı yahut başka tehlikeli özellikleri,*
- c. *Deprem, yangın, sel, yıldırım, nükleer tehlike v.s. nedenlerden dolayı oluşan hasarlar.*
- d. *Aşırı iklim koşulları.*

## 2. ÖZEL HÜKÜMLER

### 2.1. Dâhili Tesisat Problemleri

- 2.1.1. Sigortalı konutta dâhili su tesisatının patlaması veya arızası nedeniyle çözüm gerektiren problemlerde **Asistans Şirketi**, bir tesisatçıyı Sigortalı ile anlaşmaları ve Sigortalının **onayı** durumunda teminat altındaki konut 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.
- 2.1.2. Asistans Şirketi tarafından görevlendirilen tesisatçının yol, işçilik ve malzeme masrafları olay başına en fazla 250 € sınırına kadar yılda 3 defaya mahsus olmak üzere karşılanacak, bu meblağı aşan masraflar onaylaması durumunda Sigortalı

tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır. Sigortalı limiti aşan masrafları onaylamazsa sadece 250 € sınırına kadar olan tamirat yapılacaktır.

2.1.3. İstisnalar: Aşağıda belirtilen hususlar istisna tutulmuş olup; bunlar için Asistans Hizmetleri sunulmayacaktır.

2.1.3.1. Her türlü musluk, armatür, sifon ve rezervuar iç takımı problemlerine ilişkin masrafları kapsam dışıdır.

2.1.3.2. Sigortalı konut içerisinde her türlü kaçak, sızıntı ve ıslanmadan dolayı meydana gelen hasarın tamirine (tamir için yapılması kaçınılmaz olan tesisat veya diğer donanımların hasarı veya kırılmasından kaynaklanmış olanlar dâhil) ilişkin masrafları kapsam dışıdır.

2.1.3.3. Su borularına bağlı her türlü elektrikli eşya, klima, ısıtıcılar, su ısıtıcıları, sıhhi malzemenin arızalanması nedeni ile gereken değişimi veya tamirine ilişkin masrafları kapsam dışıdır.

2.1.3.4. Sigortalı konutun bulunduğu binaya veya üçüncü şahıslara ait tesisat problemlerine ilişkin masrafları kapsam dışıdır.

## **2.2. Elektrik Problemleri**

2.2.1. Sigortalı konutun dâhili elektrik tesisatında (elektrik sigortasından elektrik anahtarına kadar) kaynaklanan bir sorun nedeniyle meydana gelebilecek acil çözüm gerektiren problemlerde Asistans Şirketi, konut adresinin bulunduğu bölgeye en yakın yerden bir elektrikçiyi Sigortalı ile anlaşmaları ve Sigortalının onayı durumunda gönderecektir.

2.2.2. Asistans Şirketi tarafından görevlendirilen elektrikçinin yol, işçilik ve materyal masrafları olay başına 250 € sınırına kadar yılda 3 defaya mahsus olmak üzere Asistans Şirketi tarafından karşılanacak, bu meblağı aşan masraflar onaylaması durumunda Sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır. Sigortalı limiti aşan masrafları onaylamazsa sadece 250 € sınırına kadar olan tamirat yapılacaktır.

2.2.3. İstisnalar: Aşağıda belirtilen hususlar istisna tutulmuş olup; bunlar için Asistans Hizmetleri sunulmayacaktır.

2.2.3.1. Elektrik kaynağından yararlanılmasını sağlayan materyallere (lamba, duyu, flüoresan lambası, priz, elektrik düğmesi v.b.) ilişkin masraflar kapsam dışıdır.

2.2.3.2. Elektrikli aletler, ısıtıcı, havalandırma tesisatı, elektrik kaynağı ile çalışan tüm aletlere (beyaz eşya v.b.) ilişkin masraflar kapsam dışıdır.

## **2.3. Konut Anahtarının Kaybı veya Unutulması**

2.3.1. Sigortalının ikamet ettiği konut anahtarının kaybedilmesi, unutulması, kazaen veya hırsızlık neticesinde hasarı gibi durumlarda konuta girilebilmesi / konutta kilitli kalınması durumunda konuttan çıkılabilmesi için Asistans Şirketi bir çilingiri Sigortalının konut adresine yollama, standart malzeme (hasarlı halde bulunan veya

kapının açılması esnasında hasar verilmesinin zorunlu olduğu hallerde kilit göbeği-barel, kilit rozeti) ve işçilik masraflarını her bir olay başına azami 250.-€ 'na kadar, bir yıl içinde azami 3 defaya mahsus olmak üzere üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Sigortalı tarafından direkt ödenecektir.

2.3.2. Asistans Şirketi gerekli gördüğü takdirde Yetkili Kişi'den çilingir hizmeti öncesi/sonrası ilgili konutta ikamet ettiğine dair belge (tapu, fatura, kira sözleşmesi gibi) belgelerin ibrazını talep edebilir.

2.3.3. İstisnalar: Aşağıda belirtilen hususlar istisna tutulmuş olup; bunlar için Asistans Hizmetleri sunulmayacaktır.

2.3.3.1. Anahtar yaptırılması, keyfi kilit değiştirilmesi sonucu oluşacak malzeme masrafları kapsam dışıdır.

## **2.4. Cam Kırılması, Çatlaması**

2.4.1. Asistans Şirketi, sigortalı konutun dış cephe /iç kapı camlarının kırılması veya çatlaması durumunda Asistans Şirketi üye konutun bulunduğu bölgeye en yakın yerden bir camcıyı Sigortalı ile anlaşmaları ve Sigortalının onayı durumunda gönderecektir.

2.4.2. Asistans Şirketi tarafından görevlendirilen camcının yol, işçilik ve cam masrafları 250 € sınırına kadar yılda 3 defaya mahsus olmak üzere Asistans Şirketi tarafından karşılanacak, bu meblağı aşan masraflar onaylanması durumunda Sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır. Sigortalı limiti aşan masrafları onaylamazsa sadece limit dâhilinde cam ve işçilik hizmeti verilecektir.

2.4.3. İstisnalar: Aşağıda belirtilen hususlar istisna tutulmuş olup; bunlar için Asistans Hizmetleri sunulmayacaktır.

2.4.4. Konutun vitrin camları hizmet kapsamı dışındadır.

## **2.5. Sigortalı Faturalarının Ödeme İşlemlerinin Yapılması**

2.5.1. Sigortalının kaza sonucu evde yaralanması veya hastanede yatması zorunlu olup, kendisine yardım edecek hiç kimse yoksa; Asistans Şirketi üç aylık süre boyunca konuta ait gerekli fatura ödemelerinin ilgili mercilere yapılmasına yardımcı olur.

2.5.2. Fatura bedeli Sigortalı tarafından karşılanacak olup, Asistans Şirketi yalnızca ödeme işlemini gerçekleştirecektir. Türkiye sınırları içinde yapılacak ödeme işlemleri için geçerlidir.

## **2.6. Acil Mesajların İletilmesi**

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

## 2.7. Otelde Konaklama

2.7.1. Sigortalı konut , yangın ,su basması gibi nedenlerle oturulamaz hale gelmiş ise ilgili konutta ikamet eden sigortalılar için azami 3 gün , 4 yıldızlı otelde ( 4yıldızlı otel bulunamaması durumunda 3 yıldızlı otelde ) otelde oda-kahvaltı konaklama masrafları karşılanır.

2.7.2. Sigortalı , sigortalı konutta oturulamayacağını kanıtlayan her türlü belgeyi ( itfaiye zaptı , fotoğraf vb.) istendiği takdirde Asistans Şirketine sunmak zorundadır.

## 2.8. İkametgâha Öngörülemez Görüş

2.8.1 Sigortalının seyahatte olması esnasında sigortalı konutta meydana gelen hırsızlık, kapı ve pencerelerin zorlanması, yangın veya patlama nedeni ile faaliyet yapamaz hale gelmesi ya da fazla zarar çıkması riski nedeni ile Sigortalının konutta bulunması gerektiği durumlarda, Asistans Şirketi, Sigortalının kayıtlı konut adresine dönüş masraflarını karşılayacaktır.

2.8.2 Sigortalın yurtiçi seyahati esnasında ikametgâhındaki yakınının ciddi hastalığı veya vefatı nedeniyle ikametgâhına acil dönmesi gerekiyor ise, Asistans Şirketi sigortalının acilen ikametgâhına geri dönebilmesi için (varsa mevcut biletini kullanarak) gerekli organizasyonu yapar ve karşılar.

2.8.3 Erken dönüş , ancak Sigortalı tarafından kendi evine geri dönüşü için önceden öngörülemez hallerde ya da başlangıçta öngörülen durumların geçersiz kaldığı takdirde Asistans Şirketi tarafından karşılanır. Dönüş otobüs bileti veya 500 km'yi aşan mesafeler için ekonomi sınıfı uçak bileti ile sağlanır.

## 2.9. Bilgi Hatları

2.9.1. Hukuki Konularda Bilgi Hattı :

Sigortalıların ihtiyaç duyduğunda herhangi bir hukuki konuda özellikle alacakların tahsilâtı, marka / patent tescili, taklit edilen ürünlere karşı tedbirler, rekabet hukuku, teknik ve ticari konularda hukuki bilgilendirme ve kira kontratları gibi konularda bilgi hizmeti verilir. İlgili hizmetler sadece bilgi vermeden ibaret olup kesinlikle bir hukuki danışmanlık niteliğinde değildir.

2.9.2. Mali Konularda Bilgi Hattı :

Sigortalı konutta yürütülen mali konularda Asistans Şirketi uzmanları konu ile ilgili bilgilendirme hizmeti verecektir. Vergi kanunu, mevzuat bilgisi, beyanname düzenlenmesi, işletme defterinin tutulması, şirket kurulması esnasında uygulanacak prosedürler, devir işlemleri, vergi dairelerine dilekçe yazımı vb. konularda bilgi sunumu sağlanacaktır. İlgili hizmetler sadece bilgi vermeden ibaret olup kesinlikle bir mali müşavirlik hizmeti niteliğinde değildir.

#### 2.9.3. İşveren Bilgi Hattı \_\_\_\_\_ :

Sigortalılara, konut ile ilgili ve/veya elemanlarına yönelik merak ettiği her türlü konuda bilgi verilmesi hizmetidir. Yeni İş Kanununa göre; işverenin hakları, işe alım ve işten çıkartmada uygulanması gereken prosedürler, çalışanların motivasyonun yükseltilmesi için yapılması gerekenler, eğitim ve seminerler için bilgilendirme, eleman işe alımı için aranılan pozisyona göre ilanın ne şekilde verilmesi gerektiği, eleman seçiminde aranılan niteliklere göre özgeçmiş ("CV") bazında ön değerlendirmenin yapılması, piyasa şartlarında sektörlere göre ve pozisyona göre ücretler konusunda bilgilendirme, maaş bordrosunun hazırlanması, ihbar ve kıdem tazminatının hesaplanması, hangi durumlarda ihbar yazısının çekileceği, izin hakları ve günleri, SSK primleri ile ilgili konularda konusunda uzman kişilerce (deneyimli insan kaynakları uzmanları, idari işler ve personel sorumluları) bilgi aktarımı gerçekleştirilecektir. İlgili hizmetler sadece bilgi vermeden ibaret olup kesinlikle bir hukuki danışmanlık niteliğinde değildir. İlgili mevzuat uyarınca, yalnızca avukatlık, mali müşavirlik, serbest muhasebecilik ve benzeri belirli meslek sahipleri tarafından sunulabilecek hizmetler burada tanımlanan Hizmet/lerin kapsamı dışında olup, bu meslekler için aracılık faaliyetleri de yürütülmeyecektir.

#### 2.9.4. PC Asistans \_\_\_\_\_ :

Asistans Şirketi, Sigortalı'nın konutundaki bilgisayarında oluşan arızalar için, konuta servis ya da bilgisayar tamircisi gönderilmesini organize eder. Bu hizmet nedeniyle oluşacak tüm masraflar Sigortalı'ya aittir. Asistans Şirketi sadece organizasyonun yapılması ile yükümlüdür, tamir ve parça değişimi ile ilgili herhangi bir sorumluluğu yoktur.

#### 2.9.5. Diğer Bilgi Hatları \_\_\_\_\_ :

Sigortalı acil hizmet gerekliliği dışında kalan durumlarda Asistans Şirketi'ı aramak suretiyle aşağıdaki işkollarında ve Acil Yardım ile bağlantılı hizmet veren tüm birimlerin telefon numaraları ve adres bilgilerini öğrenebilecektir. Bu hizmetlerden yararlanılması halinde, oluşacak masrafların tamamı Sigortalı tarafından ilgili işkoluna yapılacaktır. Asistans Şirketi bu tür hizmetlerin verilmesi için, yalnızca Sigortalı ile işkolunu buluşturacak, hizmetin ifası veya yanlış ifasından dolayı ortaya çıkacak olan hasar veya zarardan hiç bir şekilde sorumlu olmayacaktır.

Ambulans Şirketleri

Araba Kiralama Şirketleri

Asansör, Jeneratör

Beyaz ve Elektrikli Eşya Servisleri

Boya İşleri  
Camcı  
Çilingir  
Eğlence ve Show Merk.  
Elçilik ve Konsolosluklar  
Elektrik Tesisatçıları  
Evden Eve Nakil Şirketleri  
Güneş Enerjisi  
Güvenlik Şirketleri  
Halı ve Döşemecilik Kumaşçı  
Hastane ve Doktorlar  
Her Türlü Resmi Kimlik Kaybı Sırasında Yapılacak İşlemler  
İnşaat İşleri  
Kalorifer ve Doğalgaz Sistemleri  
Kargo Firmaları  
Klima ve Isıtıcı Hizmetleri  
Marangoz İşleri  
Müzeler ve Kültür Merkezleri  
Nöbetçi Eczaneler  
Otel ve Konaklama  
Restoranlar ve Kafeler  
Seyahat Acenteleri  
Su Tesisatçıları  
Turist Rehberleri, Turizm Polisi, Pasaport  
Turizm Danışma, Turizm Meslek Örgütleri  
Uydu Anten Servisleri

## **2.10. Konutta Tıbbi Yardım Hizmetleri**

### **2.10.1. Tıbbi Bilgi ve Danışma \_\_\_\_\_ :**

- 2.10.1.1. Asistans Şirketi, Sigortalılara 24 saat kesintisiz olarak Tıbbi Bilgi ve Danışma Hizmeti verecektir. Sigortalının tıbbi bir konu için telefonla danışması halinde, Asistans Şirketi doktorları, aktarılmış olan tıbbi bilgilerin tümünü analiz ettikten sonra en kısa süre içinde bir yanıt verirler.
- 2.10.1.2. Asistans Şirketi, doktorları tarafından verilen Tıbbi Bilgi ve Danışma Hizmetinin tavsiye niteliğinde olup, tedavi eden doktorun yerini hiç bir zaman alamayacağı, sadece bir doktorun hareket alanını tamamlayabileceğini ve doktorla daha iyi bir diyalogun kurulmasına yardımcı olunabileceği hususunda bu hizmetten

yararlanmak isteyenlere, danışmanlık hizmetinin verilmesi öncesinde uyarıyı kabul ve taahhüt eder. Tıbbi aciliyet durumunda tıbbi öğüt, acil durumla ilgili öğütlerin verilmesinden ve acil tıbbi servislere doğru yönlendirmeden ibaret olacaktır.

#### 2.10.2. Doktor ve Ambulans Gönderimi :

- 2.10.2.1. Sigortalının ve/veya konutta yaşayan yakınının konut içerisinde rahatsızlanması veya yaralanması sonucu, Sigortalının konutuna doktor veya ambulans gönderilmesini talep etmesi durumunda Asistans Şirketi, konutun bulunduğu bölgeye en yakın yerden doktor veya ambulansı Sigortalının onayı durumunda gönderecektir.
- 2.10.2.2. Sigortalının acil ihtiyacı olması durumunda yılda azami 3 defa 250 € 'ye kadar konuta doktor veya ambulans gönderim ücreti karşılanacaktır. Sigortalının kaza geçirmesi ya da hastaneye kaldırılmasını gerektiren bir rahatsızlık geçirmesi durumunda hastaneye tıbbi nakli ücretsiz olarak karşılanacaktır.
- 2.10.2.3. 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 250 € limit geçerli olacaktır.
- 2.10.2.4. Acil durum onayı Asistans Şirketi doktorunun kararı sonucu onay verildiği takdirde geçerli olacaktır.
- 2.10.2.5. Acil Durum halleri Dünya Sağlık Örgütü tarafından belirlenmiş 32 Acil Durum Parametresine istinaden aşağıda listelenmiştir. Limitler dışında Sigortalı istediği zaman organizasyon talep etme hakkına sahiptir. Bu tip durumlarda hizmet bedeli Sigortalı tarafından karşılanacaktır.

#### 2.10.3. 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 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 konvazyona (havale) ya da kalp ritim bozukluklarına yol açabilecek derecede (Ortalama 39,5 °C ve üzeridir) yükselmesi.*
10. *Ciddi Alerji, Anafaktik 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 düşümlenmesi, iltihaplanması, vb. gibi acil müdahale gerektiren durumlar.*
12. *Yüksekten Düşme*
13. *Ciddi İş Kazaları, UzuV Kopması*
14. *Menenjit, Ensefalit, Beyin Apsesi: Sinir sistemi fonksiyonları dolayısıyla da yaşamsal fonksiyonları etkileyebilecek, beyin ve beyni çevreleyen zarla ilgili iltihabi, infektif hastalıklar.*
15. *Elektrik Çarpması*
16. *Ciddi Göz Yaralanmaları*
17. *Kurşunlanma, bıçaklanma, kavga, 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 Ekstremitte Kırıkları: Büyük dış veya iç kanamaya yol açan bacak kırıkları ve her türlü omurga kırıkları.*
31. *Tecavüz*
32. *Dekompresyon (Dalgiç) Hastalığı: Halk arasında vurgun yemek olarak tabir edilen durum.*

2.10.4. Konuta Uzman Ekip Gönderimi : \_\_\_\_\_ :

2.10.4.1 Konuta Hemşire Gönderimi : Sigortalının ameliyat sonrasında veya bakıma ihtiyaç bulunan bir hastalık esnasında konutta sigortalıya bakacak başka kimse yok ise, Asistans Şirketi 'nın Tıbbi Ekibinin onayı sonrasında, 250.-€ limit dâhilinde konutuna yılda azami 3 defa hemşire gönderilir.

2.10.4.2 Solunum Terapisti Gönderimi:\_Sigortalının konutunda solunum hastası veya astım hastası var ise; doktor ve Asistans Şirketi Tıbbi Ekibi tarafından onaylanması kaydı ile Asistans Şirketi konuta bir solunum terapisti veya hemşire yollanmasını, 250.-€ bedeline kadar yılda azami 3 defa karşılır.

2.10.4.3 Yeni Doğan Bebek Bakımı :\_Yeni doğum yapmış sigortalı ve bebeğinin sağlık ve bakım hizmetlerinin sağlanması, bebek bakımı ve beslenmesi konusunda eğitim, Yeni doğan bebeğin sarılığı olması durumunda fototerapi tedavisi gibi hizmetlerin verilmesi için, Asistans Şirketinin bedelleri sigortalı tarafından karşılanmak üzere uzman kişileri ve tıbbi ekipmanı sigortalının konutuna gönderir.

2.10.4.4 Sigortalı konutta İkamet Eden Sağlıklı / Hasta Bebek Bakımı ve Takibi : Sigortalı konutta ikamet eden sağlıklı veya hasta bebekler için uzman hemşireler ve uzman doktorlar tarafından bebeğin büyüme skalasının ve aşı programlarının düzenli bir şekilde takip edilerek, bebeğin sağlık durumu hakkında bilgi veren boy ve kilo gibi göstergeleri değerlendirilmesi hizmeti tarafımızdan sadece organize edilir, masraflar sigortalı tarafından karşılanır.

## **2.11. Sigortalının Hastanede Yatışı Nedeniyle Yardım Hizmetleri**

2.11.1. Konutta meydana gelen Bedeni Yaralanma veya Ciddi Hastalık nedeniyle sigortalının (ebeveyn ise) hastanede yatış süresinin 7 günü aşması durumunda aşağıdaki hizmetlerden biri organize edilir ve Asistans Şirketi tarafından ödenir.

2.11.2. Refakatçi yakınının hastaneye nakli,

2.11.3. Çocukların (16 yaşın altındaki) akrabaların yanına refakatçi eşliğinde nakli.

2.11.4. Çocuk bakımı (azami 48 saat ve sadece İstanbul, Ankara, İzmir'de).

Yukarıdaki maddelerde hizmetin verilmesi gerekliliğinin kararı Asistans Şirketi Tıbbi Ekibi tarafından alınacaktır ve limiti aşan meblağlar sigortalı tarafından karşılanacaktır.

ERGO yukarıda yer alan ve tıbbi yardım hizmetleri ile ilgili Asistans Şirketinin, anlaşmanın genel istisnaları dışındaki gecikme, yanlış uygulama ve benzeri nedenlerle yaptığı hizmetin iyi ifa edilememesinden, kusurlu ifa edilmesinden kaynaklanan maddi ve manevi bu konudaki her türlü anlaşmazlıklardan ve yükümlülüklerden hiçbir şekilde sorumlu olmayacaktır.

## **2.12. Cenaze Nakli :**

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

Asistans Şirketi, 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.

## **2.13. Acil Mesajların İletilmesi**

Sigortalının isteği dâhilinde Asistans Şirketi acil mesajları yakınlarına, iş yerine ve arkadaşlarına karşılıklı olarak iletilmesini sağlar.

## **2.14. Veteriner Hizmetleri**

2.14.1. Sigortalıların konutta yaşayan evcil hayvanları için özel danışma hizmeti ve bunun yanı sıra en yakın veteriner telefon ve adres bilgileri sunulacaktır.

## **2.15. Hasta Bakımı ve Danışmanlık Hizmetleri**

2.15.1. Sigortalı Konutta ikamet eden hastaya ve ailesine hastalıkla ilgili eğitim verilip, dikkat edilmesi gereken konular ve uygulamalar ile bilgilendirme yapılır. Organizasyon Asistans Şirketi tarafından yapılır ve masraflar sigortalı tarafından karşılanır.

## **2.16. Check-up Organizasyon Hizmetleri**

2.16.1. Sigortalı'nın talep etmesi durumunda Asistans Şirketi; Sigortalı'nın check-up kontrolünü gerçekleştirebileceği sağlık kuruluşlarıyla irtibata geçerek gerekli araştırmaları yapacak ve Sigortalı'nın onayı ile check-up organizasyonu yapacaktır. Tüm masraflar Sigortalı tarafından karşılanacaktır.

## **2.17. Sosyal Hizmetler**

2.17.1. Etkinlik Bilgi ve Rezervasyon :

Asistans Şirketi, Sigortalıya yurtiçindeki her türlü sinema, konser, tiyatro, müze, spor karşılaşmaları, müzikal, bale ve opera etkinlikleri ile ilgili bilgiyi sunmak ve biletlerini temin edecektir. Bilet masrafları ve gönderim masrafları Sigortalıya ait olmak koşuluyla Asistans Şirketi biletlerin temin edilmesini ve Sigortalının adresine teslimini gerçekleştirecektir.

### 2.17.2. Otel Bilgi ve Rezervasyon :

Sigortalı tarafından gelen otel bilgi ve rezervasyon taleplerinde Asistans Şirketi, 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 komisyonuz 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.

### 2.17.3. Araç Kiralama :

Asistans Şirketi, Sigortalı isteğine bağlı olarak kiralanmak istenen araç hakkında her tür bilgiyi sunacak ve Sigortalının talep etmesi durumunda gerekli organizasyonu yapacaktır. Asistans Şirketi 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 Şirketi oranı olup, Sigortalıya komisyonuz olarak aktarılacaktır. İndirim oranları bölgeye göre farklılık gösterir.

### 2.17.4. Uçuş Bilgi ve Rezervasyon :

2.17.4.1. Asistans Şirketi, Sigortalıya istekleri doğrultusunda uçuş bilgilerini verecek, uçak rezervasyonlarını ve istenen değişiklikleri yapacaktır. Uçak bileti ücretleri ve teslimat ücreti Sigortalıya ait olup Asistans Şirketi, Sigortalının talebi doğrultusunda rezervasyonu yaparak, Sigortalıya uçak biletini ulaştırmayı organize eder.

2.17.4.2. Asistans Şirketi, 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.

2.17.4.3. Asistans Şirketi, Sigortalının talep ettiği tarih ve şartlarda rezervasyon yapılamaması durumunda alternatifleri Sigortalıya önerecektir.

### 2.17.5. İdari Asistans :

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

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

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

2.17.5.4. Asistans Şirketi'nin sorumluluğu organizasyondan ibaret olup, tüm hizmetlerde ulaştırma, gönderim, kiralama hizmet bedelleri Sigortalıya aittir.

2.17.6. Seyahat Öncesi Bilgi Servisi :

Sigortalı Seyahat öncesinde Asistans Şirketi'ni 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.

2.17.7. Bilgi Hattı :

Asistans Şirketi 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.

2.17.8. Acil Mesajların İletilmesi

Sigortalı'nın talebi üzerine Asistans Şirketi müdahale ettiği Asistans Hizmet/leri kapsamındaki konularla ilgili acil ve gerekli mesajların Sigortalı'nın istediği kişilere telefon ile iletilmesini sağlayacaktır.

### **3. KONUT ASİSTANS HİZMETLERİ ÖZET TABLOSU**

Yukarıda belirtilmiş olan Ergo Konut Asistans Hizmetleri Klozu'nun yukarıda belirtilen şartları öncelikli olarak geçerli olmak kaydıyla bu programın özet hali aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

	TEMİNAT	LİMİTLER
KONUT YARDIM HİZMETLERİ	Dâhili Su Tesisatı	Malzeme İşçilik, Olay Başı 250 €, Yılda 3 Defa, Temiz Su-Pis Su
	Elektrik Tesisatı	Malzeme İşçilik, Olay Başı 250 €, Yılda 3 Defa
	Çilingir	Malzeme İşçilik, Olay Başı 250 €, Yılda 3 Defa
		Anahtar Unutma, Kilit Arıza veya Hasarı, İşyerine Girememe
	Cam Hizmetleri	Dış Cephe /İç Kapı Camları, Malzeme İşçilik, Olay Başı 250 €, Yılda 3 Defa
	Fatura Ödeme Hizmeti	Organizasyon
	Acil Mesajların İletilmesi	Organizasyon
	Konaklama	Yangın, Hasar, Su Baskını-Eksper Hasar Raporu Şart-Maksimum 3 gece 4*otel
	İkametgaha Öngörülemeyen Dönüş	1.Derece akraba Vefatı veya Konutta Ciddi Hasar(Yangın Hasar Su Baskını) Otobüs Bileti/500 km. Fazla Mesafe Uçak Bileti
	Bilgi Hattı	Ambulans, Hastane, Tesisatçı, Beyaz Eşya Tamircisi, Ev Onarım Hizmetleri, Kargo, Ulaşım Firmaları...
	Mali Müşavir Bilgi Hattı	Bilgi ve Organizasyon
	İşveren Bilgi Hattı	İşe Alım, İşveren- Çalışan Hakları, Vergi, İş Kanunları, Eğitim Seminer vb.
	PC Asistans	Bilgi ve Organizasyon
	Hukuki Yardım Hattı	Bilgi ve Danışma
TIBBİYARDIMHİZMETLERİ	Tıbbi Danışma	7/24 Sınırsız
	Doktor & Ambulans Gönderimi	Yılda 3 Defa Ücretsiz Gönderim, Şehirlerarası Nakil Maksimum.250 €
	Cenaze Nakli	Sigortalının Vefatı, İkametgâha Nakil-Cenaze Töreni ve Defin Masrafları Kapsam Dışı
	Konuta Hemşire Gönderimi	Ameliyat Sonrası veya Bakım Gerektiren Hastalık, Yılda 3 Defa, Olay başı 250 € .
	Solunum Terapisti Gönderimi	Astım Hastası için, Yılda 3 Defa, Olay başı 250 €
	Yeni Doğan Servisi	Ücretli Organizasyon
	Sağlıklı/Hasta Bebek Bakımı	Ücretli Organizasyon
	Refakatçi	Sigortalının Yaralanması/Hastalık Durumu Hastanede 7 Gün ve Daha Fazla Kalış , Refakatçinin Hastaneye Ulaşımı veya16 Yaş Altı Çocuk İçin Refakatçi , Ve ya Çocuk Bakımı,48 Saat, İstanbul, Ankara, İzmir'de
	Acil Mesajların İletilmesi	Organizasyon
	Veteriner Bilgi Hattı	Bilgi Hizmeti

	Hasta Bakım Eğitimi	Bilgi Hizmeti
	Check-Up Organizasyon	Bilgi ve Organizasyon
CONCIE RGE HİZMETLERİ	Etkinlik Bilgi ve Rezervasyon	Bilgi ve Organizasyon
	Otel Bilgi ve Rezervasyon	Bilgi ve Organizasyon
	Araç Kiralama	Bilgi ve Organizasyon
	İdari Asistans	Çeviri, Konferans Organizasyonu, Ofis Ekipmanlarının Temini
	Seyahat Öncesi Bilgi Servisi	Bilgi ve Organizasyon
	Uçuş Bilgi ve Rezervasyon	Bilgi ve Organizasyon
	Bilgi Hattı	Çekici, Tamirhane, Yetkili Servis Telefonları
	Acil Mesajların İletilmesi	Organizasyon

