

EK-4 : KONUT GÜNEŞ ASİSTANS HİZMET KAPSAMI

KONUT YARDIM HİZMET PAKETİ

Tesisat İşleri	500,00- TL. / Yılda 3 defa
Elektrik İşleri	500,00- TL. / Yılda 3 defa
Anahtar İşleri	500,00- TL. / Yılda 3 defa
Cam İşleri	500,00- TL. / Yılda 3 defa
Konutta Kalan Kişinin Kurtarılması	1.500 TL
Konuta Ambulans Gönderilmesi	500,00- TL. / Yılda 3 defa
Otel Hizmeti	Günlük kişi başı 300 TL'ye kadar azami 5 kişi için /Yıllık 2 gün ile sınırlı
Güvenlik Şirketi	Maksimum 2 Gün / Limitsiz
Hastanede Yatma Durumunda Yardım	Poliçede Yazılı şartlarla
Acil Mesajların İletilmesi	Sınırsız
Profesyonel Ev Hizmetleri Organizasyonu	Bağlantı
Bilgi Ve Organizasyon Servisi	Bağlantı
Hukuki Danışmanlık	Mesai saatleri/sınırsız, Mesai saatleri dışı/yılda 1 defa

1. KAPSAM

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

Asistans Firma, 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 500,00- TL sınırına kadar çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Asistans Firma, 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.

Ek Hizmetler bölümündeki ferdi teminatlardan, konutta sürekli ikamet eden kişiler yararlanabilecektir. Dış etkenlerden dolayı meydana gelebilecek hasar durumu kapsam dışıdır (cam kırılması hariç).

1.1 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 tanımı dışındadır) kadar

ki kısmı kapsar. Konutun iç sıhhi tesisatı, sabit su tesisatı, kalorifer tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatında sızıntı veya kırılma olması durumunda Asistans Firma; bu tür tesisatın şartlarının böyle bir tamirati mümkün kıldığı durumlarda, daha ileri zarara karşı konutu korumak için gerekli acil tamiri yerine getirecek ve bir tesisatçı temin ederek gönderecektir. Tamir sonrası hasarlı bölgenin kapatılması ekli "Kapama Klozu" çerçevesinde teminat kapsamında değerlendirilecektir.

1.1.2 Asistans Firma poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde azami üç olay olmak kaydıyla her bir olay için 500,00- TL sınırına kadar çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır.

Masrafların azami sınırları aşması durumunda doğacak fark sigortalı tarafından karşılanacaktır. Asistans Firma tarafından görevlendirilen tesisatçı, tahmini tamir masrafını belirledikten sonra ilk olarak müşteriye direkt, daha sonra da Asistans Firma telefonla bildirecektir.

Sigortalı tahmini masrafı kabul eder etmez gerekli dokümanı imzalayacak, toplam masrafın 500,00- TL 'ye kadar olan kısmı Asistans Firma tarafından karşılayacak, 500,00- TL 'yi aşan kısmı da sigortalı tarafından direkt teknik servis elemanına ödenecektir.

Sigortalının tahmini tamir masrafının varsa taşan kısmını kabul etmemesi durumunda, onarım mümkün olduğu hallerde, tamirat 500,00- TL sınırına kadar yapılacaktır.

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 veya diğer donanımların hasarı veya kırılmasından kaynaklanmış olsa bile),

C) Su borularına bağlı her türlü elektrikli eşya, klima, ısıtıcılar, su ısıtıcıları ve sıhhi malzemenin değişimi veya tamiri,

D) Sigortalının veya üçüncü şahıs tarafların mülkiyetlerinde bulunan ve hasar nedeni olan, konuta ait sabit tesisat veya donanımda meydana gelen hasarlar (binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat, sigortalının bölgesinde olsa dahi konuta ait olarak kabul edilmeyecektir),

E) Kanalizasyon veya pis su tesisatlarının tıkanması,

F) Sonradan ilave edilen sıva üzeri tesisat, teminat dışıdır.

G) Aşınma, yıpranma, eskime, çürüme gibi doğal haller sebebiyle oluşan zarar, ziyan ve kayıplar teminat haricidir.

1.2 Acil Yardım Tesisat Kırım Sonrası Kapama

Sigortalıya ait konut içindeki yatay-düsey (seramik, fayans, kalebodur, karo, sıva) alanlardaki kırımına bağılı hasarları kapsar.

Şirket, asistans su ve elektrik tesisat klozu kapsamı içinde yalnızca Şirket Acil Yardım hizmet birimlerinin yapmış olduğı kırımın mümkün olan imkanlar dahilinde eski haline getirilmesi amacıyla yapılacak kapama işlerine ait gerekli işçilik ve malzeme desteğini sağlayacaktır. Farklı şahıs/firmalar tarafından yapılan kırım işlerinde aciliyet terimi kapsamındaki olsa bile kapama teminatı kapsamında değerlendirme yapılmayacaktır.

Kapama teminatı poliçenin yürürlükte olduğı police süresince (bir yıl) azami üç olayla sınırlı olmak kaydıyla yıllık üst limitle (3x500 TL) sınırlıdır. Şirket olay başı malzeme ve işçilik masraflarını 500 TL.'e kadar karşılayacaktır. Masrafların limiti aşması durumunda doğacak fark sigortalı tarafından karşılanacaktır.

Sigortalının tahmini tamir masrafını kabul etmemesi durumunda sigortalı hasar ihbarı vermesi için sigorta şirketi hasar servisine yönlendirilecek olup, sigorta şirketi uygun görmesi halinde eksper yönlendirecektir. Acil yardım hizmeti kapsamında asistans firmanın anlaşmalı hizmet birimi ekipleri tarafından kapama onarımın yapılması halinde asistans firmanın ilgili hasara dair sorumluluğı olay başı 500 TL ile sınırlı olup ; artan kısım sigorta şirketi uhdesinde olacaktır.

Şirket, sunduğı hizmetlere ait olmak üzere yasal 6 (altı) ay işçilik garantisi verir. Bu süre içinde hizmet verilen alanlar içinde kalmak kaydı ile hasarın tekrarı söz konusu olduğunda garanti devreye girer.

İstisnalar:

- Konut içinde ıslak yüzeylerde (seramik, fayans, kalebodur ve karo) ve duvarlarda yapılan kırım alanları dışındaki her türlü parçanın tamiri,
- Konut içerisinde her türlü kaçak, sızıntı ve ıslanmadan veya elektrik arızasından dolayı hizmet kapsamı dışında kalan diğer kıymetlerde oluşacak hasarların tamiri,
- Hasarın bir parçası olsa dahi boya, halı, parke, ahşap vb. yüzeylerin tamiri,
- Herhangi bir nedenden dolayı zarar/hasar gören vitrikiye (küvet, duş teknesi, klozet, lavabo, rezervuar, eviye, mutfak tezgahı, vb.) ile elektrik sonlandırıcı veya aksesuar (sigorta kutusu, elektrik panosu, elektrik anahtar/duy/priz/kısa akım rölesi vb.) ürünlerinin (söküm esnasında zarar görse dahi) yenisi ile değiştirilmesi,
- Tedarik aşamasındaki (araştırmayı gerektirdiğinden) zamana bağılı gecikmeler. Kullanılacak malzemeler (seramik, fayans, kalebodur, karo, elektrik panosu(sigorta kutusu, kısa akım rölesi, vb.) için tedarik araştırmaları sigortalının talebine bağılı olarak uzatılabilir.
- Kullanılacak malzeme için birebir aynı ürün tedarik edilemiyor ise en yakın ürün tercih edilecektir. Sigortalı uygun görmez ve onaylamaz ise kısmı onarım için belirlenen metraj ve ücretler üzerinden fiyat farkını kendisi karşılayarak farklı malzemeyi tedarik edebilir.

1.3 Elektrik

1.3.1 Müşteriye ait konut içindeki elektrik tesisatı; direkt konuta ait elektrik sigortasından başlayıp elektrik anahtarına (elektrik anahtarı, priz , vb hariç) kadar ki kısmı kapsar. Konutta meydana gelen kısa devrenin, konutun dışında ve konuta ait olan sayaç veya kofra sigorta ve tesisatını etkilemesi durumunda meydana gelecek hasarlar teminat altına alınır.

Müşteriye ait konutun içerisinde, konutun içinden kaynaklanan elektrik tesisatının bozulması veya hasar görüp çalışamaz duruma gelmesi halinde Asistans Firma, tesisatı çalışır hale getirmek için gerekli acil tamir önlemini alacak ve bir elektrikçi temin ederek gönderecektir.

1.3.2 Tamir sonrası hasarlı bölgenin kapatılması ekli "Kapama Klozu" çerçevesinde teminat kapsamında değerlendirilecektir.

1.3.3 Asistans Firma acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Asistans Firma'nın her bir olay için sorumlulukları bu sözleşmenin 1.3.2. bendinde belirtilmiştir.

1.3.3 İstisnalar

A) Elektrik anahtarı, lamba, ampul, floresan, duyu ve priz gibi elektrik tesisatından bağımsız tesisatların hasarının tamiri,

B) Elektrikle çalışan ısıtıcı, elektrikli eşya ve cihazlardaki hasarın tamiri,

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

D) Mevcut elektrik tesisatı çok eski ve tamir edilemeyecek durumda ise, teminat dışıdır.

1.4 Anahtar

1.4.1 Herhangi kazai bir sebep veya hırsızlık sonucu kilitlerdeki hasara,

1.4.2 Anahtarların çalınması veya kaybedilmesine bağlı olarak, konutun emniyetsiz bir halde olması veya konuta girilememesi durumunda Asistans Firma, konutu daha ileri hasar veya zarara karşı korumak amacıyla gerekli acil tamir hizmetini yerine getirecek ve bir anahtarcı temin ederek gönderecektir.

1.4.3 Asistans Firma acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Asistans Firma'nın her bir olay için sorumlulukları bu poliçenin 1.1.2. bendinde belirtilmiştir.

1.4.4 Eğer yukarıda (1.3.1) 'de bahsedilen bazı olaylardan dolayı konuta girmek mümkün olmazsa Asistans Firma içerden dışarıya çıkması mümkün olmayan şahısların kurtarılması ile ilgili 1.500 TL.'sı sınırına kadar olan masrafları da karşılayacaktır.

1.4.5 Çilingirin kapıyı açma işlemi esnasında kilit ve kapıya vereceği zararlar teminat dahilindedir.

1.5 Cam işleri

1.5.1 Konutun dış cephesinde bulunan camların hasar görmesi (kırılma veya çatlama) durumunda Asistans Firma, hasar gören parçayı eski haline getirerek daha ileri hasar ve zarara karşı konutu korumak maksadıyla gerekli acil tamir hizmetini yerine getirecek ve bir camcı temin ederek gönderecektir.

1.5.2 Asistans Firma acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Asistans Firma her bir olay için sorumlulukları bu poliçenin 1.1.2. bendinde belirtilmiştir.

1.6 Konuta Ambulans Yollanması

Konutta ikamet eden Sigortalının veya birlikte ikamet ettiği Yakınının (Eş ve çocuklar), Bedeni Yaralanma veya Ciddi Hastalığı durumunda Asistans Firma, naklin aynı il sınırları içinde olmak kaydı ile yılda azami 3 defa Sigortalının Konutuna doktorlu kara ambulansı yollar. Şehirlerarası Tıbbi Nakil için limit 500,00- TL'dir ve limit üstü masraflar Sigortalıdan onayı sonrasında tahsil edilir.

Konuta Uzman Tıbbi Ekip / Ekipman Yollanması

a- Konuta Hemşire Yollanması : Sigortalının ameliyat sonrasında veya bakıma ihtiyaç duyulan bir hastalığı esnasında konutta Sigortalıya bakacak başka kimse yok ise ve Sigortalının doktorunun ve Asistans Firma Tıbbi Ekibinin onayı ile, 500,00- TL'lik kısmı Asistans Firma tarafından karşılanmak suretiyle, konutuna yılda azami 3 defa hemşire yollanır.

b- Solunum Terapisti Yollanması : Sigortalının konutunda solunum hastası veya astım hastası var ise; doktor ve Asistans Firma Tıbbi Ekibi tarafından onaylanması kaydı ile Asistans Firma konuta bir solunum terapisti veya hemşire yollanmasını, 500,00- TL bedeline kadar yılda azami 3 defa karşılar.

c- Yeni Doğum Yapmış Sigortalının ve Bebeğinin :

İlgili hizmet sadece İstanbul'da verilmektedir.

1/ Sağlık ve bakım hizmetleri,

2/ Bebek bakımı ve beslenmesi konusunda eğitim,

3/ Yeni doğan sarılığı olması durumunda fototerapi tedavisi,

verilmesi için, Asistans Firma bedelleri Sigortalı tarafından karşılanmak üzere uzman kişileri ve tıbbi ekipmanı Sigortalının konutuna gönderir.

1.7 Otel Hizmeti

Konutta meydana gelen bir hasar durumunda konut oturulamaz hale gelir ise ve onarım 24 saati aşarsa, sigortalının talebi ve şirketin onayı ile en fazla 5 kişi için, 2 güne kadar günlük kişi başına azami 300,00- TL limitli otel masrafları Asistans Firma tarafından karşılanacaktır. Ancak, seçilecek olan otel konuta en yakın anlaşmalı otel olacaktır. Otelde yapılan telefon, bar, restaurant, v.b ekstra masraflar sigortalıya aittir.

1.8 Güvenlik Şirketi

Konutta meydana gelen su basması, yangın ve patlama sonucu hasar durumunda, sigortalının talebi ve şirketin onayı ile, konutu koruma ve gözetim altına alma masrafları Asistans Firma tarafından karşılanacaktır. Konutun güvenliği sağlanıncaya kadar limitsiz olmak üzere maksimum 2 gün hizmet verir.

1.9 Hastanede Yatma Durumunda Yardım

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

- Refakatçinin bir defaya mahsus hastaneye nakli,
- Çocukların (17 yaş altındaki) akrabalarının yanında refakatçi eşliğinde bir defaya mahsus nakli.
- Çocuk bakımı (Azami 48 saat ve sadece İstanbul, Ankara, İzmir'de)

1.10 Acil Mesajların İletilmesi

Sigortalını talebi üzerine Asistans Firma, yukarıdaki maddeler kapsamındaki konularla ilgili acil veya gerekli mesajların iletilmesini sağlayacaktır.

1.11 Sigortalı Kişi'nin Faturalarının Ödenmesi

Sigortalı Kişi, geçirdiği kaza sonucunda doktor onayı ile konutundan veya yatırılmış olduğu hastaneden ayrılamıyor ve yardım edecek yakını yok ise, konutunun abone faturalarının bedelleri Sigortalı Kişi tarafından ödenmesi koşulu ile, en fazla 3 aya kadar tedavi ve nekahat devresinde yardım hizmeti görevlileri tarafından Sigortalı Kişi namına faturaların ödenmesi için gereken işlemleri yapacaktır. Bu hizmet İstanbul il sınırları dahilinde geçerli olacaktır.

2. ACİLİYET TERİMİ

"Aciliyet" terimi, hasarın derhal tamiri ihtiyacı ve aşağıda belirtilen standartlara bağlıdır.

2.1 Tesisat

Sigortalının veya üçüncü şahıs tarafların mülkiyetlerinde hasara neden olan, konuta ait sabit tesisat / donanımdaki hasarlar. Binaya ait tesisat, sigortalının bölgesinde olsa dahi, konuta ait olarak kabul edilmeyecektir.

2.2 Elektrik

Hasarın merkezinin konutun içinde bulunması kaydıyla, konut elektrik tesisatının herhangi bir yerindeki elektrik kesintisi.

2.3 Anahtar

Başka hiçbir giriş yolunun olmaması durumunda, acil servis veya anahtarcı müdahalesini gerektiren, sigortalının konuta girişini engelleyen her türlü risk.

2.4 Cam İşleri

Hasarın; her türlü üçüncü taraf saldırgan hareketleri veya çevre kazalarına karşı konutun korunmasını zaafa düşürdüğü hallerde, camların veya pencere sistemine ait her türlü dikey cam yüzeylerin kırılması.

3. GENEL İSTİSNALAR

Şirketin sunduğu Asistans hizmetleri, 1.1.3 Maddede bahsedilen özel istisnalara ilaveten, dolaylı veya dolaysız olarak aşağıda belirtilen hususlar 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 Asistans Firma ön onayı veya kabulü olmaksızın sigortalı tarafından yapılan harcamalar.

4. HİZMETLERİN DÜZENLENMESİ

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

Asistans Firma ; her türlü makul ve kontrolü altındaki haller dışındaki veya hizmet birimlerinin kontrolleri dışındaki olağanüstü, öngörülemeyen durumlar veya çevresel kazalar sonucu

tamamen meşgul olması veya en yakın yerde hazır bulunamamasının sonucu olarak, kendi namına yaptırım uygulayamayacağı hiçbir doğrudan hizmeti sağlamayacaktır.

Bununla beraber, bu durumlarda Asistans Firma , ilave sigorta kapsamında yararlanmak için Asistans Firma' nın ön onayını alan sigortalı tarafından yapılacak harcamaları tazmin etmeye zorunlu olacaktır.

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

Tamamen, sağlanan hizmetler; Asistans Firma tarafından bizzat görevlendirilen şirketler, hizmet birimleri veya profesyoneller tarafından yerine getirilmek zorundadır. Aksi takdirde oluşan masraflar sigortalı tarafından karşılanacaktır.

5. PROFESYONEL KONUT HİZMETLERİ ORGANİZASYONU

Acil hizmetlerin düzenlenmesi ile ilgili olmayan her türlü durum için, Asistans Firma , sigortalının isteği üzerine aşağıda belirtilen konularda takribi (tahmini) hizmet ve tamiri verebilecek profesyonelleri veya hizmet birimlerini gönderecek ve/veya bilgi sağlayacaktır.

5.1 Tesisat

5.2 Elektrik

5.3 Anahtar işleri

5.4 Cam İşleri

5.5 Duvar İşleri

5.6 Boya İşleri

5.7 İnşaat İşleri

5.8 Marangoz

5.9 TVanteni/ Anten /Bağlantı

5.10 Halı dekorasyonu ve halı yıkama firmaları

5.11 İlaçlama şirketleri

5.12 Temizlik şirketleri

5.13 Evden eve nakliyat şirketleri

5.14 Güvenlik şirketleri

5.15 Çelik kapı

5.16 Halı ve döşemelik kumaşçılar

5.17 Isıtma ve havalandırmacılar

5.18 Beyaz ve kahverengi eşya servis ve bayi telefonları

Bu liste yeni hizmetlere açıktır, bu yüzden bu listede yer almayan diğer faaliyetler hakkında da bilgi verilebilir. Konut yardım organizasyon hizmetleri mesai saatleri içinde verilecektir.

Konut yardım organizasyon hizmetlerinde bağlantı Asistans Firma tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar sigortalı tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak sigortalının isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan, hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır.

6. BİLGİ VE ORGANİZASYON SERVİSİ

Tüm Türkiye

- Otomotiv yetkili servis ve bayi bilgileri
- Yol ve kaza durumu bilgileri
- Ambulans, doktor ve hemşire organizasyonları
- Cenaze nakli ve defin organizasyonu
- Ulaşım araçları ile ilgili tarife, bağlantı ve bilgiler
- Seyahat ve uçak seferleri ile ilgili bilgiler
- Büyük elçilikler ve konsolosluk bilgileri, vize ve pasaport işlemleri ile ilgili bilgiler
- Rezervasyon servisi : Uçak, otobüs, otel, rentacar (profosyonel sürücü hizmeti) için mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılmaz
- Turistik bilgiler
- Çiçek gönderme
- Nöbetçi eczaneler ve diğer eczanelerle ilgili telefon ve adresler
- Jandarma, belediye, bakanlıklar, müsteşarlıklar, valilikler, adliyeler, devlet ve ssk hastaneleri, askerlik şubeleri, bankalar, basın kuruluşları, dernekler, savcılıklar, emniyet müdürlükleri, gazeteler, haber ajansları, meslek odaları, iş ve işçi bulma müdürlükleri vs. telefon ve adresleri
- Döviz kurları bilgileri
- Web sitesi tasarımı organizasyonu
- Tercüme servisleri

İstanbul, Ankara ve İzmir

- Veteriner, hayvan bakımı ve hayvan hastanesi organizasyonları
- Bakıcı organizasyonları (yaşlılar ve çocuklar için)

- Restaurant,sinema ve konserler için mümkün olabilen durumlarda rezervasyon ve bilet temini
- Kültürel hizmetler : Tiyatro, opera, bale, konser, fuar, festivaller ve sinema ile ilgili bilgiler
- Özel günler için organizasyon
- Limuzin servisi

Bilgi ve organizasyon servislerinde bağlantı Asistans Firma tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar sigortalı tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak sigortalının isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır.

7. KONUT

Sigortalı konut terimi, sigortalının geçici veya daimi olarak yaşadığı bina ile ilgilidir. Bu adres sigortalı ile ilgili bilgiler bölümünde yer alır. Konut terimi konutun bulunduğu alanda yer alan tesisler veya ek odalar veya yeni binaları içerir.

8. YÖNTEM

Bütün acil ve bağlantı hizmetleri talepleri, yılın 365 günü ve 24 saat telefonla Asistans Firma dan istenmesi gerekir. Asistans Firma; acil ve bağlantı hizmetleri için ıderhal çözüm sağlayacaktır. Eğitilmiş operatör sigortalıya, talebinin ayrıntılarının yanında tam isim, adres, poliçe ve telefon numarası gibi bazı ayrıntıları soracaktır.

Sigortalının Asistans Firma 'dan istediği hizmet ve bunun takibini bilgisayara kaydetme yetkisini verdiği telefon konuşmaları, talebin tebliği (ihbarı) olarak kabul edilecektir.

9. HUKUKİ DANIŞMANLIK HİZMETİ

Asistans Firma Sigortalı' ya herhangi bir hukuki sorunla karşılaştığında, günün her saatinde (24 saat boyunca) ve brans- alan gözetmeksizin aşağıdaki kapsamda hukuki danışmanlık hizmeti temin edecektir.

Bu hizmet Asistans Firma arandığında, operatörün Sigortalı' yı o alanda uzman hukuk danışmanıyla görüştürmesi suretiyle verilecektir. Böylece sigortalılar, içinde buldukları her durumda ve aşamada hukuken ne yapabileceklerinin bilgisine her zaman ücretsiz olarak ulaşabileceklerdir.

Bu hizmet Sigortalı için hukuki doküman hazırlanmasını ve yasal işlemlerin Sigortalı adına ifa / ikmalini kapsamaz. Bu hizmet mesai saatleri içinde sınırsız (Hafta içi 08:30 — 18:00) , mesai saatleri dışında ve resmi tatillerde ise bir yıl içinde en çok 1 kez verilecektir.

10. BİRİNCİ DERECE AİLE ÜYESİ

- 1.Sigortalı kişinin kendisiyle birlikte sürekli ikamet eden eşi ve çocukları,
- 2.Sigortalı kişinin ve eşinin anne / babası (ebeveyni).

11. BEDENİ YARALANMA

Yalnızca ve direkt olarak şiddet, kaza, harici veya görülebilir etkilerle oluşan ve Sigortalı Konutta gerçekleşerek, Sigortalının veya birinci derece aile üyesinin yardım talebine sebep olan, kişinin hayatını tehlikeye sokacak kadar ciddi bedeni yaralanmalar.

12. CİDDİ HASTALIK

Konut Poliçesinin düzenlenmesinden ya da yenilenmesinden sonra, geçerlilik tarihi içerisinde ortaya çıkan veya yakalanılan, kişinin hayatını tehlikeye sokacak kadar ciddi seyreden, ani ve beklenmedik hastalıklar