

# ANADOLU SİGORTA

## ANADOLU HİZMET HOME“ KLAUSEL

---

Unter der Voraussetzung, dass die gesamten allgemeinen, in der Geschäftspolitik dargelegten Bedingungen und Klauseln vorbehalten sind, sind die zu erbringenden Leistungen nach Auftreten jeglicher Schäden bei Installationen, Elektroinstallation und Türen sowie Fenster der versicherten Wohnung, verursacht durch einen plötzlichen, unerwarteten Unfall oder Vorfall im „Notfallservice“, nach den Grenzen, die in der Geschäftspolitik vorgeschrieben sind, enthalten.

### **A.1 Reparatur der Anlagen**

Die anfallenden Kosten (einschließlich Arbeit, Transport und Materialien) für eine Notfallreparatur, die infolge eines Leckwassers durch Risse oder eines Bruches in den Anlagen vom Einlassventil bis hin zu den Wasserhähnen oder in den Rohren der Heizungsanlagen oder den Abwasseranlagen in der versicherten Wohnung erforderlich ist, sind im Versicherungsschutz enthalten.

Der Versicherungsschutz enthält ebenfalls Kosten für beispielsweise das Öffnen von Installationsrohren, die aufgrund von Verstopfung oder Ersatz jeglichen Ausfließens zurückstoßen, gerissene oder gebrochene Rohre, einschließlich das Brechen der Wände und Böden - falls erforderlich, das Öffnen der verstopften Anlagen für sauberes Wasser, das Öffnen der verstopften Kanalisations- und Abwasserrohren in der versicherten Wohnung.

Die Kosten der erforderlichen Arbeitsqualität und Materialien für eine Reparatur jeglicher vertikaler und horizontaler Teile, für eine Notfallreparatur durch einen vertraglichen Leistungsanbieter für Notfälle, nur innerhalb der versicherten Wohnung gemäß der Reparatur für Anlagen, sollten in den Versicherungsschutz mit bis zu 450 TL aufgenommen werden. Die Grenze für eine Notfallreparatur beträgt 350 TL, die Grenze für eine Instandsetzung hingegen 450 TL. Diese Grenzen sind austauschbar, sollten aber insgesamt nicht über 800 TL liegen. Falls die Kosten solcher Arbeiten die Grenze überschreiten, sollte der Leistungsanbieter die Arbeit nicht übernehmen und der Versicherte sollte darum gebeten werden, die Anadolu Sigorta zu kontaktieren.

Die Reparatur der Anlagen umfasst maximal drei Vorfälle gemäß den Bedingungen der Geschäftspolitik bis zur Grenze pro Vorfall, wie in der Geschäftspolitik angegeben. Falls die Kosten die jeweiligen Höchstgrenzen überschreiten, sollte die Kostendifferenz durch den Versicherten an den Leistungsanbieter zur Wahl des Versicherten gezahlt werden.

Für die Zwecke der Reparatur der Anlagen bedeutet „Vorfall“ jegliches Schaden an den „Anlagen“, wie in der Geschäftspolitik definiert. Alle Reparaturen der Anlagen, die als Ergebnis von oder in Verbindung mit solchen Schäden stehen, sollten als ein Vorfall betrachtet werden.

### **Ausschlüsse**

- Wasserhähne, Wasserspülungen der Urinale, Anschlüsse und Zubehör jeglicher Art sind vom Versicherungsschutz ausgenommen.
- Die Reparatur von beschädigten Bestandteilen außer jeglichen Installationen, angeschlossenen

---

Wasserrohren, Rohren für Heizungsanlagen, Kanalisations- und Abwasserrohren innerhalb der versicherten Wohnung.

- Die Reparatur von Beschädigungen, entstanden durch Durchsickern oder Feucht werden, obwohl sie durch jegliche Beschädigung an oder jeglichen Bruch von Installationen oder anderen Ausstattungen entstanden sind.
- Ersatz, Reparatur oder Installation jeglicher elektrischer Haushaltsgeräte (wie Waschmaschine, Geschirrspülmaschine, Heißwassergerät, Zusatzpumpe, Heizungskessel, Klimaanlage, Heizung etc.), die mit einem Wasserrohr oder einem Installationszubehör an solche Geräte verbunden sind.
- Die Reparatur jeglicher Fehlfunktionen oder Beschädigungen an Installationen, die zu dem Gebäude gehören und häufig benutzt werden oder dem Nachbarn gehören und durch die versicherte Wohnung durchlaufen, aber nicht der versicherten Wohnung angehören. Auch wenn jegliche Installation, die dem Gebäude oder einer dritten Person angehört, innerhalb der versicherten Wohnung ist, sollte es nicht als Teil der versicherten Wohnung betrachtet werden.
- Falls jegliche sanitäre Anlagen (wie Badewanne, Duschwanne, Toilettenschüssel, Wasserspülung, Spülbecken, Küchentheke etc.) aus irgendeinem Grund Beschädigungen während der Notfallleistungen erleiden, sollten nur die Leistungen der Notfallreparatur in Betracht gezogen werden. Die Instandsetzung sollte nicht geleistet werden und der Versicherte sollte darum gebeten werden, die Anadolu Sigorta zu kontaktieren.
- Die Lieferung jeglicher Materialien, die nicht mehr hergestellt oder importiert werden oder auf dem Markt nicht erhältlich sind, sind vom Versicherungsschutz ausgenommen.
- Falls jegliches Material, das für eine Instandsetzung verwendet werden soll, nicht im Original geliefert werden kann, sollte ein Material verwendet werden, das dem Original am meisten ähnelt. Falls der Versicherte dieses Material nicht annimmt, sollte ein Material, das durch den Versicherten selbst ausgesucht wurde, von der Anadolu Sigorta geliefert werden. Die Voraussetzung dafür ist, dass der Versicherte die Kostendifferenz zu tragen hat.
- Die Instandsetzung eines strukturellen Teiles, das nicht beschädigt wurde, um von einem Installateur repariert zu werden, ist vom Versicherungsschutz ausgenommen.
- Dort wo ein strukturelles Teil beschädigt wurde, um von einem Installateur repariert zu werden, welches dem Gebäude oder einer dritten Person gehört, sollte es nicht als Teil der versicherten Wohnung betrachtet werden.
- Zusätzliche Kosten, die durch einen kompletten Ersatz aufgrund der fehlenden Übereinstimmung zwischen dem verwendeten Material, das für die Reparatur jeglicher beschädigter struktureller Teile verwendet wurde, und dem original Material entstanden sind, sollten zu Lasten des Versicherten gehen. Die Anadolu Sigorta sollte für solche zusätzlichen Kosten nicht haftbar gemacht werden.
- Jegliche Ausgaben, die durch den Versicherten ohne die vorherige Genehmigung von Anadolu Sigorta gemacht wurden, sollten vom Versicherungsschutz ausgenommen werden.

## **A.2 Reparatur der Elektroinstallation**

Die Elektroinstallation, die der versicherten Wohnung angehört, ist der Teil, der von der elektrischen Sicherung anfängt und bei den elektrischen Schaltern aufhört.

Im Falle eines Kurzschlusses in der versicherten Wohnung und in der Folge, dass ein Schalter, ein Transformator, eine elektrische Sicherung oder ein Teil der Elektroinstallation außerhalb der versicherten Wohnung liegt, aber der versicherten Wohnung angehört sowie im Fall, dass eine Elektroinstallation defekt oder beschädigt ist und unbrauchbar wird, sollten die Kosten der

---

Notfallreparaturen, die zur Wiederherstellung der Elektroinstallationen benötigt werden, in den Versicherungsschutz aufgenommen werden. Solche Kosten beinhalten Arbeitsqualität, Transport und Materialien. Anadolu Sigorta sollte einen Elektriker zur versicherten Wohnung schicken, um die Notfallreparatur durchzuführen.

Die Reparatur der Elektroinstallation sollte gemäß den Bedingungen der Geschäftspolitik auf maximal drei Vorfälle bis zur Grenze pro Vorfall begrenzt sein, wie in der Geschäftspolitik angegeben.

Für die Reparatur der Elektroanlagen bedeutet „Vorfall“ jegliches Schaden an den Elektroinstallationen, wie in der Geschäftspolitik definiert. Alle Reparaturen an der Installation, die als Ergebnis von oder in Verbindung mit solchen Schäden stehen, sollten als ein Vorfall betrachtet werden.

## **Ausschlüsse**

- Elektrische Schalter, Lampen, Glühlampen, Leuchtstoffröhren, Lampenbügel, Kronleuchter, Steckdosen und ähnliche Gegenstände, die zwar keine wesentlichen Teile der Elektroinstallation, aber dennoch Zubehörteile sind.
- Die Reparatur jeglicher Elektroerhitzer, Elektrohaushaltsgeräte (Fernsehgerät, Radio, Video, Kühlschrank, Waschmaschine, Geschirrspülmaschine, Computersysteme, unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) etc.) oder anderer Ausstattungen.
- Wenn die Elektroinstallation sehr alt ist und in einem irreparablen Zustand ist.

## **A.3 Schlüsseldienst**

Im Falle eines Schadens wegen eines Unfalls oder Diebstahls am Schloss des Haupteinganges der versicherten Wohnung sowie im Fall, dass die Schlüssel der versicherten Wohnung gestohlen, gebrochen oder verloren wurden, das folglich die Wohnung unsicher und unzugänglich macht, sind jegliche Notfallreparaturen erforderlich, um in der Wohnung weitere Schäden oder Verluste zu verhindern oder den Versicherten ein sicheres Betreten der Wohnung zu ermöglichen. Deshalb sollten die Kosten in die Notfallreparatur aufgenommen werden und Anadolu Sigorta sollte einen Schlosser schicken, um die Notfallreparatur durchzuführen.

Die Reparatur umfasst maximal drei Vorfälle gemäß den Bedingungen der Geschäftspolitik bis zur Grenze pro Vorfall, wie in der Geschäftspolitik angegeben.

## **A.4 Befreiung von eingeschlossenen Personen in der versicherten Wohnung**

Die Kosten für die Befreiung von eingeschlossenen Personen in der versicherten Wohnung aufgrund eines Vorfalls, der durch den Schlüsseldienst abgedeckt wird, sind im Versicherungsschutz der Geschäftspolitik bis zur vorgegebenen Grenze enthalten.

## **A.5 Glasdienste**

Im Falle, dass die Gläser an der äußeren Wand der versicherten Wohnung zerbrechen oder zerspringen, sind jegliche Notfallreparaturen erforderlich, um die Glaselemente mit neuen auszutauschen, die dieselben Merkmale der originalen Glaselemente haben. Der Schutz der versicherten Wohnung vor weiteren Schäden und Verlusten wurde in den Versicherungsschutz der Geschäftspolitik aufgenommen.

Diese Leistung sollte für maximal drei Vorfälle gemäß den Bedingungen der Geschäftspolitik bis zur festgelegten Grenze pro Vorfall durchgeführt werden.

---

## B. ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE

Zusätzlich zu den in Abschnitt „A. No-fall-service“ angegebenen Ausschlüssen, sollten folgende Punkte vom Versicherungsschutz der Geschäftspolitik ausgenommen werden:

- Jeglicher Schaden, der durch den Versicherten absichtlich verursacht wurde.
- Jeglicher Schaden, der direkt oder indirekt durch eine Naturkatastrophe verursacht wurde, Krieg, Bürgerkrieg, bewaffneter Konflikt, Meuterei, Aufstand, Unruhe, Streik oder andere Vorfälle, die die öffentliche Ordnung bedrohen.
- Erdbeben, Vulkanausbruch, Überschwemmung oder Zugangsverbot zu der versicherten Wohnung oder dem Gebiet laut Anweisungen von Behörden wegen einer Quarantäne oder eines anderen Grundes.
- Anfallende Kosten, die durch den Versicherten ohne die vorherige Genehmigung oder Zustimmung von Anadolu Sigorta gemacht wurden.

## C. ZUSÄTZLICHE DIENSTE

### C.1 Hoteldienst

Im Falle, dass die versicherte Wohnung aufgrund von Schäden als Ergebnis eines von der Polizei festgehaltenen Vorfalls, der von der Geschäftspolitik umfasst wird, unzugänglich ist und falls die Reparatur solcher Schäden länger als 24 Stunden andauert, sollten die anfallenden Hotelkosten für jede Person der versicherten Wohnung bis zur festgelegten Grenze in der Geschäftspolitik bezahlt werden. Der Hoteldienst sollte verfügbar sein, wenn es durch den Versicherten gewünscht wird und wenn der Wunsch vonseiten der Anadolu Sigorta akzeptiert wird.

Allerdings sollte das Hotel an einem nahen Ort innerhalb eines Bereiches von maximal 50 km zur versicherten Wohnung liegen. Zusätzliche Kosten für die im Hotel verwendeten Dienste wie Telefon, Restaurant etc. sollten durch den Versicherten bezahlt werden.

### C.2 Hotel- und Sicherheitsdienst nach Diebstahl

Im Fall eines Diebstahls sollten die Kosten für eine Unterkunft der Versicherten und seiner/ihrer Familienmitglieder ersten Grades höchstens in einem Viersternehotel (Standardzimmer + Frühstück) für maximal eine Nacht von der Anadolu Sigorta bezahlt werden. Allerdings sollte das Hotel am nächsten zur versicherten Wohnung sein. Zusätzliche Kosten für die im Hotel verwendeten Dienste wie Telefon, Bar, Restaurant etc. sollten von dem Versicherten bezahlt werden. Auf Wunsch des Versicherten sollte der Schutz der versicherten Wohnung durch einen Sicherheitsdienst für 24 Stunden vereinbart werden.

Bevor dieser Dienst geleistet wird, sollte die Anadolu Sigorta das Recht dazu haben, eine Diebstahlanzeige, ausgestellt durch eine Autorität (Polizei, Gendarmerie etc.), einen vorläufigen Schadensbericht oder eine Bestätigung der Schaden, ausgestellt durch einen Gutachter oder durch Fotos, die den Ort des Diebstahls zeigen, zu fordern.

### C.3 Anwesenheit eines Arztes oder Rettungswagens

Im Fall eines No-falls, zum Beispiel bei einer Körperverletzung oder einer lebensbedrohenden Erkrankung, die in der versicherten Wohnung aufgetreten sind, ist die Anwesenheit eines Arztes oder Rettungswagens im Versicherungsschutz enthalten.

---

Die Entscheidung hinsichtlich des Notfalls sollte von den Ärzten der Anadolu Sigorta getroffen werden. Die anfallenden Kosten bezüglich eines Anspruchs, der nicht als ein Notfall betrachtet wird, sollte von dem Versicherten bezahlt werden.

Diese Leistung sollte für maximal drei Vorfälle gemäß den Bedingungen der Geschäftspolitik bis zur festgelegten Grenze pro Vorfall angeboten werden.

#### **C.4 Anwesenheit einer Pflegefachperson oder Begleitperson**

Falls nach einem chirurgischen Eingriff wegen Körperverletzung oder lebensbedrohender Erkrankung niemand da ist, der sich um den Versicherten kümmern kann, ist die Anwesenheit einer Pflegefachperson oder Begleitperson in der versicherten Wohnung nach Entscheidung der Ärzte der Anadolu Sigorta im Versicherungsschutz enthalten.

Diese Leistung sollte für maximal drei Vorfälle gemäß den Bedingungen der Geschäftspolitik bis zur festgelegten Grenze pro Vorfall angeboten werden.

#### **C.5 Anordnung eines Sicherheitsdienstes**

Im Falle eines Schadens an der versicherten Wohnung, der in den Versicherungsschutz aufgenommen wurde, sollte der Schutz und die Überwachung der Wohnung durch erfahrene und verlässliche Sicherheitskräfte angeordnet werden, bis die Sicherheit der Wohnung garantiert ist. Diese Leistung soll auf Wunsch des Versicherten und der Bestätigung durch die Anadolu Sigorta für die in der Geschäftspolitik festgelegten Zeitdauer durchgeführt werden.

#### **C.6 Begleichung der anfallenden Reisekosten für die Rückkehr zur versicherten Wohnung aufgrund von entstandenem Schaden in der Wohnung**

Bei Auftreten jeglichen Schadens, bei dem der Versicherte auf Reisen ist und die Wohnung unbenutzbar ist oder das Risiko einer Verschlimmerung des Schadens an der versicherten Wohnung besteht, der durch die Geschäftspolitik abgedeckt wird, sollte der Versicherte zurückkehren. Die Anadolu Sigorta sollte die Rückkehr des Versicherten und eines Familienmitgliedes ersten Grades(\*) als Begleitperson anordnen und die anfallenden Reisekosten für die Rückkehr bezahlen.

#### **C.7 Begleichung der anfallenden Reisekosten für die Rückkehr zur versicherten Wohnung aufgrund von Tod oder lebensgefährlicher Erkrankung eines Familienmitgliedes ersten Grades (\*)**

Bei Auftreten von Tod oder lebensgefährlicher Erkrankung eines Familienmitgliedes ersten Grades, während der Versicherte auf Reisen ist, sollte der Versicherte zurückkehren. Die Anadolu Sigorta sollte die Rückkehr des Versicherten und eines Familienmitgliedes ersten Grades als Begleitperson anordnen und die anfallenden Reisekosten für die Rückkehr bezahlen.

(\*) Familienmitglieder ersten Grades:

- Ehepartner und Kinder, die mit dem Versicherten ständig zusammen wohnen;
- Eltern des Versicherten und des Ehepartners.

#### **C.8 Hilfe im Falle eines Krankenhausaufenthalts**

Wenn der Versicherte aufgrund einer Körperverletzung oder lebensbedrohlichen Erkrankung für länger als 2 Tage im Krankenhaus liegt, sollte eine der folgenden Leistungen verordnet

---

werden und die anfallenden Kosten für diese Dienstleistung durch die Anadolu Sigorta bis zu der in der Geschäftspolitik festgelegten Grenze bezahlt werden:

- Einmalige Beförderung der Begleitperson ins Krankenhaus;
- Einmalige Beförderung der Kinder (unter 17 Jahren) oder eines bettlägerigen Familienmitgliedes des ersten Grades unter Begleitung einer Person zu den Verwandten;
- Pflege von Kindern (unter 17 Jahren) oder eines bettlägerigen Familienmitgliedes des ersten Grades (für maximal 48 Stunden und nur innerhalb der Provinzen Istanbul, Ankara und Izmir).

## **D. ANORDNUNG PROFESSIONELLER HAUSDIENSTLEISTUNGEN**

Um folgende Leistungen durchzuführen, die unter diesen Bedingungen nicht als Notfall aufgeführt werden, sollte die Anadolu Sigorta auf Wunsch des Versicherten einen Fachmann oder Dienstleister zur versicherten Wohnung schicken, um Informationen basierend auf den Schätzungen des Versicherten über solch eine Leistung oder Reparatur zu geben, falls sie während den Arbeitsstunden erreichbar sind.

Der Kontakt zu den Dienstleistern für die Anordnung professioneller Hausdienstleistungen sollte von der Anadolu Sigorta hergestellt werden und die Kosten jeglicher Leistungen, die verwendet wurden, von dem Versicherten bezahlt werden. Die Entscheidung zum Kauf einer Leistung durch den empfohlenen Dienstleister sollte durch den Versicherten gegeben werden.

- Installationsarbeiten / Heizsystem
- Wand- und Bodenfliesen
- Elektroarbeiten
- Reparatur von Stahl / Holz / Aluminium / Eisen / PVC-Türen und Fenster
- Verglasung
- Einputzen / Mauerung
- Malerei
- Gipskarton / Arbeit mit Gips
- Fußbodenbelag (Parkett, Teppichboden, Vinyl, Holzverkleidung etc.)
- Deckenverkleidung / Abhangdecke (Steinwolle, Glaswolle etc.)
- Dach- und Dachrinnenreparatur

## **E. INFORMATIONS- UND BUCHUNGSSYSTEME**

Der Kontakt für Informations- und Buchungssysteme sollte von der Anadolu Sigorta hergestellt werden und die Kosten dieser Leistungen von dem Versicherten bezahlt werden. Die Entscheidung zum Kauf einer Leistung durch den empfohlenen Dienstleister sollte durch den Versicherten gegeben werden.

Zugängliche Informations- und Buchungssysteme:

- Touristeninformation
- Informationen zu Straßen, Unfall und Wetter
- Informationen zu Gesundheitsinstitutionen
- Informationen zur Beförderung
- Informationen zum Wechselkurs
- Informationen zu Restaurants und Vergnügungsorten
- o Informationen zur Unterkunft

- 
- Vereinbarung der Leichenbeförderung und Beerdigung
  - Informationen zu kulturellen Aktivitäten
  - Informationen zu Tierpflege
  - Organisation von besonderen Tagen
  - Pflegedienste für ältere Menschen und Kinder
  - Übersetzungsdienste
  - Lieferung von Blumen
  - Begleichung der Rechnungen des Versicherten
  - Medizinische Beratung
  - Juristische Beratung
  - Übermittlung von dringenden Nachrichten
  - Weitere Informationsdienste: Telefonnummern und Adressen der Gendarmerie, Gemeinden, Ministerien, Regierungsposten, Gerichtsgebäuden, Staats- und Sozialsicherheitskrankenhäusern, Wehrdienstabteilungen, Banken, Presseunternehmen, Vereinen, Staatsanwaltschaften, Sicherheitsabteilungen, Zeitungen, Nachrichtenagenturen, Berufskammern, Arbeitsagenturen etc.

## **F. METHODE**

Alle Not- und Verbindungsdienste müssen 24 Stunden und 365 Tage von der Anadolu Sigorta per Telefon eingefordert werden. Anadolu Sigorta sollte sofort Lösungen für Notdienste und Verbindungsdienste während den Arbeitsstunden bereitstellen. Der Call Center-Betreiber sollte außer den Details zur Forderung auch Informationen wie Name/Unternehmensname, vollständige Adresse, Nummer der Versicherungspolice, Telefonnummer etc. des Versicherten anfordern.

Die Telefongespräche des Versicherten, mit denen der Versicherte die Anadolu Sigorta berechtigt, die Forderung und die Verlaufsdetails der Forderung im Computersystem zu speichern, sollte als Schadensanzeige betrachtet werden.