

### 3. ASİSTANS HİZMETLERİ AÇIKLAMALARI

#### 3.1. ANADOLU HİZMET KONUT ÖZEL ŞARTLARI

Aşağıda yer alan acil konut yardım hizmetleri, 0 850 724 0 850 numaralı telefon aranarak temin edilmesi kaydı ile verilecektir. Aksi takdirde alınan hizmetler teminat dışı değerlendirilecektir.

##### 3.1.1. ACİL HİZMETLER

Poliçede belirtilen tüm genel şart ve kloz hükümleri saklı kalmak kaydıyla ani ve beklenmedik bir kaza ya da olay sonucu sigortalı konutun su/sihhi tesisatı, elektrik tesisatı ile kapı ve camlarında aşağıda belirtilen şekilde meydana gelen hasarlar sonucu verilecek hizmetler poliçe üzerinde belirtilen limitlere kadar "Acil Hizmet" teminatının kapsamı dahilindedir.

##### 3.1.1.1. Su/Sihhi Tesisat Tamiri

Sigortalı konutta su vanasından başlayıp musluklara kadar olan sihhi tesisatı ile kalorifer tesisatındaki borularda ya da sihhi tesisattaki (pis su giderleri) sızma, çatlak ve kırılma sonucunda su sızdırması nedeniyle yapılacak acil tamir masrafları (işçilik, ulaşım ve malzeme dahil) teminat kapsamındadır.

Tıkanma sonucu geri tepme yapan, sızıntı yapan, çatlayan, kırılan tesisat borularının açılması veya ihtiyaç halinde kırım yapılarak değişim işlemleri yanı sıra temiz su tesisatında oluşacak tıkanmanın açılması ile sigortalı konuta ait olan kanalizasyon ve pis su tesisatındaki tıkanmaların açılması halleri de teminata dahildir.

Tesisat işleri kapsamında, sigortalıya ait konut içinde ve konuta ait yatay-düşey yüzeylerden geçen tesisat alanları ile sınırlı olmak kaydıyla, yalnızca acil hizmet birimlerinin yapacağı/yapmış olduğu kırım işlemlerinden sonra kırılan bölgenin kapama işlerinin gerekli işçilik ve malzeme desteği 450 TL'ye kadar teminata dahildir. Tesisat onarımı sonrasında kapaması yapılacak yerler için acil yardım hizmeti (350 TL) ve kapama hizmeti limiti (450 TL) birbirini tamamlayacak şekilde kullanılabilir olup, her ikisi için belirlenen limitler toplamı (800 TL) aşılmayacaktır. Masrafların toplam limiti aşması durumunda hizmet birimi herhangi bir işlem başlatmayacak, Sigortalı Anadolu Sigorta'ya yönlendirilecektir.

Su/sihhi tesisat arızalarının tamiri için poliçe süresi içerisinde en fazla üç olay için ve her bir olayda azami poliçede belirtilen limite kadar hizmet verilecektir. Masrafların azami limitleri aşması durumunda ve sigortalının kabulü halinde, söz konusu fark sigortalı tarafından hizmet birimine ödenecektir.

Tesisat işleri için "Olay", poliçe şartları dahilinde tanımlanan "tesisat" üzerinde meydana gelen bir hasar anlamına gelmektedir. Bu hasara bağlı veya bu hasarın sonucu olarak tesisatta yapılacak tüm tamirat işleri bir olay olarak değerlendirilecektir.

##### İstisnalar

- Musluk, pisuvar muslukları, her türlü armatür ve benzeri tesisatlar kapsam dışındadır.
- Sigortalı konut içinde sihhi tesisat, sabit su tesisatı, kalorifer tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatı dışında kalan her türlü hasarlı parçanın tamiri.
- Sigortalı konutun içinde her türlü kaçak, sızıntı ve ıslanmadan dolayı meydana gelen hasarın tamiri.(tesisat veya diğer donanımların hasarı veya kırılmasından kaynaklanmış olsa bile),
- Su borularına bağlı her türlü elektrikli ev eşyası (çamaşır makinesi, bulaşık makinesi, şofben, hidrofor, brülör, kombi vb.), klima, ısıtıcılar, su ısıtıcılar ile bunlara bağlı sihhi malzemenin değişimi, tamiri veya montajı,
- Sigortalı konutun içinden geçen fakat sigortalı konuta ait olmayan, ortak kullanım kapsamında binaya veya komşulara ait olan tesisatlarda meydana gelen arızanın / hasarın tamiri. Binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat sigortalının bölgesinde olsa bile konut'a ait olarak kabul edilmeyecektir.
- Acil hizmet sırasında vitrifiye (küvet, duş teknesi, klozet, lavabo, rezervuar, eviye, mutfak tezgahı vb.) ürününün herhangi bir nedenden dolayı zarar/hasar görmesi durumunda sadece acil hizmet sağlanacak, kapama hizmeti sağlanmayacak ve sigortalı Anadolu Sigorta'ya yönlendirilecektir.
- Üretimden kalkmış, ithal edilmeyen vb. nedenlerle bulunması mümkün olmayan malzemenin tedarik edilmesi kapsam dışındadır.
- Kapama işlemi için kullanılacak malzeme, kırılan ürünün birebir aynısı olacak şekilde tedarik edilemiyor ise en yakın ürün tercih edilecektir. Sigortalı uygun görmez ise kendi belirlediği malzemenin ücret farkını kendisinin karşılaması kaydı ile tedariki Anadolu Sigorta tarafından sağlanır.
- Tesisat onarımına bağlı kırım uygulaması içermeyen, tek başına kapamaya bağlı onarım ve tamirat işleri kapsam dışındadır.

- Binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat tamiratına bağlı kırım, müşterinin bölgesinde olsa bile sigortalı konuta ait olarak kabul edilmeyecektir.
- Kırılan/sökülen alanlara uygulanan malzeme ile var olan malzemenin birebir uyum sağlamamasına bağlı komple değişim isteklerinden oluşacak ekstra maliyetler sigortalının sorumluluğu altında olup, Anadolu Sigorta herhangi bir ödeme garantisi altına girmez.
- Anadolu Sigorta'nın ön onayı veya kabulü olmaksızın sigortalı tarafından yapılan harcamalar kapsam dışındadır.

### 3.1.1.2. Elektrik Tesisatı Tamiri

Sigortalı konut içindeki elektrik tesisatı, konuta ait elektrik sigortasından başlayıp elektrik anahtarına kadar olan kısmı kapsar. Konutta meydana gelen kısa devrenin konutun dışındaki, konuta ait sayaç veya kofra, sigorta ve tesisatını etkilemesi durumunda veya konutun içerisinde, konutun içinden kaynaklanan elektrik tesisatının bozulması veya hasar görüp çalışamaz duruma gelmesi halinde, tesisatı çalışır hale getirmek için yapılacak acil tamirler (işçilik, ulaşım ve malzeme dahil) teminat kapsamında olup, Anadolu Sigorta acil tamir hizmetini verecek bir elektrikçiyi sigortalı konuta gönderecektir.

Elektrik tesisatı arızalarının tamiri için poliçe süresi içerisinde en fazla üç olay için ve her bir olayda azami poliçede belirtilen limite kadar hizmet verilecektir. Elektrik işleri için "Olay", poliçe şartları dahilinde tanımlanan "tesisat" üzerinde meydana gelen bir hasar anlamına gelmektedir. Bu hasara bağlı veya bu hasarın sonucu olarak tesisatta yapılacak tüm tamirat işleri bir olay olarak değerlendirilecektir.

#### İstisnalar

- Ana tesisata girmeyen ve aksesuar olarak kabul edilen elektrik anahtarı, lamba, ampul, floresan, duyu, avize, priz vb. kısımlar,
- Elektrikle çalışan ısıtıcı, elektrikli ev eşyaları (televizyon, radyo, video, buzdolabı, çamaşır ve bulaşık makinesi, bilgisayar sistemleri, kesintisiz güç kaynakları-UPS vb.) veya her türlü cihazdaki hasarın tamiri,
- Elektrik tesisatı çok eski ve tamir edilemeyecek durumda ise,

teminat kapsamı dışındadır.

### 3.1.1.3. Çilingir/Anahtar İşleri Tamiri

Herhangi kaza veya hırsızlık sonucu sigortalı konut içine girişi sağlayan kapıdaki kilitlerde meydana gelebilecek hasarlar ile konuta ait anahtarın çalınması, kırılması veya kaybedilmesi sonucu konuta girilememesi veya konutun emniyetsiz bir halde olması durumunda, konutu daha ileri bir hasar veya zarara karşı korumak veya kapıyı açmak ve sigortalıyı güvenli bir şekilde konuta sokmak üzere yapılması gereken acil tamirat teminat kapsamında olup, Anadolu Sigorta acil tamir hizmetini verecek bir anahtarcıyı sigortalı konuta gönderecektir.

Poliçe süresi içerisinde en fazla üç kilit için ve her bir kilit için azami poliçede belirtilen limite kadar hizmet verilecektir.

#### İstisnalar

- Kapıya ait ve evin güvenliğini arttıran sürgü ve zincir,
- Kapının özelliğinden kaynaklanan ya da kapının içerden sürgülü olması durumunda sigortalının onayı ile kapının açılması sonucunda kapıda meydana gelebilecek hasarlar,
- Kilidin değiştirilmesi için yapılan harcamaların poliçede belirtilen limiti aşması halinde, aşan kısım

teminat kapsamı dışındadır.

### 3.1.1.4. Konutta Kalanların Kurtarılması

Çilingir/Anahtar işleri tamiri teminatı kapsamında konut içinde mahsur kalan şahısların kurtarılması için gereken kurtarma masrafları poliçede belirtilen limite kadar teminat kapsamındadır.

### 3.1.1.5. Cam İşleri

Sigortalı konutun dış cephesinde bulunan camların kırılması veya çatlaması durumunda, daha ileri hasar ve zarara karşı meskeni korumak amacıyla, hasar gören camın eskisi ile aynı özelliklere sahip yenisi ile değiştirilmesi için yapılması gerekli acil tamirat teminat kapsamındadır.

Poliçe süresi içerisinde en fazla üç olay için ve her bir olayda azami poliçede belirtilen limite kadar hizmet verilecektir.

### 3.1.2. GENEL İSTİSNALAR

- "3.1.1. Acil Hizmetler" bölümünde yer alan istisnalara ek olarak aşağıda belirtilen hususlar da kapsam dışıdır.
- Sigortalı tarafından kasıtlı olarak meydana getirilen hasarlar.
- 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.
- Deprem, volkanik patlama, sel veya konutun bulunduğu bölgenin kamu tarafından kapatılması, bölgeye ulaşılamaması, karantinaya alınması vb. durumları.
- Anadolu Sigorta'nın ön onayı veya kabulü olmaksızın sigortalı tarafından yapılan harcamalar.

### 3.1.3. EK HİZMETLER

#### 3.1.3.1. Otel Hizmeti

Poliçe ile verilen teminatlar sonucu sigortalı konutta meydana gelen bir hasar durumunda konut oturulamaz hale gelir ise ve onarım 24 saati aşar ise sigortalının talebi ve Anadolu Sigorta'nın onayı ile sigortalı konutta ikamet eden herkes için otel masrafları poliçede belirtilen limite kadar teminat kapsamındadır. Ancak seçilecek olan otel, konuta en yakın noktada, en fazla 50 km uzaklıkta olmalıdır. Otelde yapılan telefon, bar, restaurant vb. ekstra masraflar sigortalıya aittir.

#### 3.1.3.2. Hırsızlık Hasarlarında Otel ve Güvenlik Hizmeti

Konutta meydana gelen bir hırsızlık hasarı durumunda sigortalı ve birinci derece aile üyeleri için bir gün için en fazla dört yıldızlı otelde konaklama masrafları (Standart oda+kahvaltı) Anadolu Sigorta tarafından karşılanacaktır. Ancak, seçilecek olan otel konuta en yakın anlaşmalı otel olacaktır. Otelde yapılan telefon, bar, restaurant, vb. ekstra masraflar sigortalıya aittir. Yine sigortalının talebi halinde 24 saat için konutun bir güvenlik görevlisi tarafından korunması sağlanacaktır.

Anadolu Sigorta, bu hizmet için resmi kurumlar tarafından tutulmuş hırsızlık zaptı (polis, jandarma vb.), sigorta eksperinin ön raporu/teyidi veya hırsızlık sonrasını gösteren resimleri talebin değerlendirilmesi aşamasında sigortalıdan talep etme hakkına sahiptir.

#### 3.1.3.3. Doktor veya Ambulans Gönderilmesi

Sigortalı konutta meydana gelen bedeni yaralanma veya ciddi hastalık gibi acil durumlarda konuta ambulans veya doktor gönderilmesi teminat kapsamındadır. Acil durum kararını Anadolu Sigorta'nın doktorları verecek olup, acil durum niteliğinde olmayan talepler nedeniyle tahakkuk edecek olan ücretler sigortalı tarafından ödenecektir.

Poliçe süresi içerisinde en fazla üç olay için ve her bir olayda, azami, poliçede belirtilen limite kadar hizmet verilecektir.

#### 3.1.3.4. Uzman Hemşire veya Refakatçi Gönderilmesi

Sigortalı konutta meydana gelen bedeni yaralanma veya ciddi hastalık durumlarında, ameliyat sonrası bakım için konutta sigortalıya bakacak başka kimse yok ise Anadolu Sigorta doktorunun kararıyla konuta uzman hemşire veya refakatçi gönderilmesi teminat kapsamındadır.

Poliçe süresi içerisinde en fazla üç olay için ve her bir olayda, azami, poliçede belirtilen limite kadar hizmet verilecektir.

#### 3.1.3.5. Güvenlik Şirketi Temini

Poliçe ile verilen teminatlar sonucu meydana gelen bir hasar durumunda sigortalının talebi ve Anadolu Sigorta'nın onayı ile tecrübeli ve güvenilir profesyoneller tarafından konutun güvenliği sağlanıncaya kadar konutu koruma ve gözetim altına alma hizmeti, poliçede belirtilen süre dahilinde teminat kapsamındadır.

#### 3.1.3.6. Sigortalı konutta meydana gelen bir hasar sebebiyle ortaya çıkan seyahat masraflarının karşılanması

Sigortalı seyahatte iken poliçede verilen teminatlar kapsamına giren bir hasar nedeniyle sigortalı konutun oturulmaz hale gelmesi ya da zararın büyümesi riski sebebiyle sigortalının konutta bulunması gerektiği durumlarda, Anadolu Sigorta sigortalının ve beraberinde seyahatte olan birinci derece aile üyelerinin(\*) konuta dönüşünü organize edecek ve ilgili organizasyondan doğacak masrafları karşılayacaktır.

### **3.1.3.7. Birinci derece aile üyesinin(\*) ölümü veya ciddi hastalığı sonrası meydana gelen seyahat masraflarının karşılanması**

Sigortalı, birinci dereceden bir aile mensubunun ölümü veya ciddi hastalığı nedeniyle seyahatini yarıda kesmek zorunda kaldığında, Anadolu Sigorta sigortalının ve beraberinde seyahatte olan birinci derece aile üyelerinin dönüşlerini organize edecek ve ilgili organizasyondan doğacak masrafları karşılayacaktır.

### **3.1.3.8. Hastanede Yatma Durumunda Yardım**

Bedeni yaralanma veya ciddi hastalık nedeniyle sigortalının hastanede yatması gerekirse ve yatış süresinin 2 günü aşması durumunda aşağıdaki hizmetlerden biri organize edilir ve azami, poliçede belirtilen limite kadar Anadolu Sigorta tarafından ödenir.

- Refakatçinin bir defaya mahsus hastaneye nakli.
- Çocukların (17 yaş altındaki) / yatalak birinci dereceden aile ferдинin akrabalarının yanına refakatçi eşliğinde bir defaya mahsus nakli.
- Çocukların (17 yaş altındaki) / yatalak birinci dereceden aile ferдинin bakımı (Azami 48 saat ve sadece İstanbul, Ankara, İzmir'de).

### **3.1.4. PROFESYONEL EV HİZMETLERİ ORGANİZASYONU**

Acil hizmetlerin düzenlemesi ile ilgili olmayan her türlü durum için Anadolu Sigorta sigortalının isteği üzerine aşağıda belirtilen konularda, ilgili hizmetin lokal olarak verilmesinin mümkün olduğu hallerde gerekli hizmet ve tamiri gerçekleştirebilecek profesyonelleri veya hizmet birimlerini mesai saatleri içinde konuta gönderecek, tamir ve servisle ilgili tahmini bilgi verecektir.

Profesyonel ev hizmetleri organizasyonunda bağlantı Anadolu Sigorta tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar sigortalı tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alınması sigortalının isteğine bağlıdır.

- Su / Sıhhi Tesisat / Kalorifer Tesisatı İşleri
- Fayans / Kalebodur
- Elektrik İşleri
- Çelik / Ahşap / Alüminyum / Demir / PVC kapı-pencere-doğrama tamir İşleri
- Cam İşleri
- Sıva / Duvar İşleri
- Boya İşleri
- Alçıpan / Kartonpiyer İşleri
- Yer Döşeme Ahşap İşleri (Parke, Halıfleks, Mineflo, Lambiri Ahşap Kaplama vb.)
- Tavan Kaplama / Asmatavan İşleri (Taşyünü, camyünü vb.)
- Çatı / dere tamir İşleri

### **3.1.5. BİLGİ VE ORGANİZASYON SERVİSİ**

Bilgi ve organizasyon servislerinde bağlantı Anadolu Sigorta tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar sigortalı tarafından ödenecektir. Önerilen servis biriminden hizmet alınması sigortalının isteğine bağlıdır. Verilebilecek bilgi ve servisler:

- Turistik bilgiler
- Yol, kaza ve hava durumu bilgileri
- Sağlık kuruluşları ile ilgili bilgiler
- Ulaşım araçları ile ilgili bilgiler
- Döviz kurları bilgileri
- Restoranlar ve eğlence merkezleri hakkında bilgiler
- Konaklama ile ilgili bilgiler
- Cenaze nakli ve defin organizasyonu
- Kültürel aktiviteler hakkında bilgiler
- Hayvan bakımı ile ilgili bilgiler

(\*) Birinci Derecede Aile Üyesi :

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

- 
- Özel günler için organizasyon
  - Yaşlılar ve çocuklar için bakım hizmetleri
  - Tercüme hizmetleri
  - Çiçek gönderme
  - Sigortalı faturalarının ödenmesi
  - Tıbbi danışma hizmeti
  - Hukuki danışma hizmeti
  - Acil mesajların iletilmesi
  - Diğer bilgi hizmetleri: jandarma, belediye, bakanlıklar, müsteşarlıklar, valilikler, adliyeler, devlet ve SGK hastaneleri, askerlik şubeleri, bankalar, basın kuruluşları, dernekler, savcılıklar, emniyet müdürlükleri, gazeteler, haber ajansları, meslek odaları, iş ve işçi bulma müdürlükleri vb. telefon ve adresleri

### **3.1.6. YÖNTEM**

Bütün acil ve bağlantı hizmetlerinin yılın 365 günü, 24 saat telefonla Anadolu Sigorta'dan istenmesi gerekir. Anadolu Sigorta acil hizmetler için derhal ve bağlantı hizmetleri için mesai saatleri içinde çözüm sağlayacaktır. Operatör sigortalıya talebinin ayrıntılarının yanında tam isim/unvan, açık adres, poliçe numarası ve telefon numarası gibi bazı ayrıntıları soracaktır.

Sigortalının, Anadolu Sigorta'ya istediği hizmet ve bunun takibini bilgisayara kaydetme yetkisini verdiği telefon konuşmaları, talebin tebliği (ihbarı) olarak kabul edilecektir.