

HİZMETLER

A. KONUT YARDIM HİZMETLERİ

1. Konut Bilgi Hattı

Sigortalı, acil hizmet gerekliliği dışında kalan durumlarda ASSİST LİNE' ı aramak suretiyle aşağıdaki işkollarında ve asistans ile bağlantılı hizmet veren tüm birimlerin telefon numaraları ve adres bilgilerini öğrenebilecektir:

Ambulans Şirketleri	Çilingir
Hastane ve Doktorlar	Camcı
Nöbetçi Eczaneler	Beyaz ve Elektrikli Eşya Servisleri
Su Tesisatçıları	Otel ve Konaklama Tesisleri
Elektrik Tesisatçıları	Uydu Anten Servisleri
Araba Kiralama Şirketleri	Boya işleri
Seyahat Acentaları	Marangoz işleri
Evden Eve Nakil Şirketleri	inşaat işleri
Halı ve Döşemecilik Kumaşçı	Klima ve Isıtıcı Hizmetleri
Restoranlar ve Kafeler	Müzeler ve Kültür Merkezleri
Eğlence ve Show Merkezleri	Elçilik ve Konsolosluklar
Turizm Danışma, Turizm Meslek Örgütleri	Turist Rehberleri, Turizm Polisi, Pasaport
Kargo Firmaları	Güvenlik Şirketleri
Asansör, Jeneratör	Kalorifer ve Doğalgaz Sistemleri
Güneş Enerjisi	Diğer iş Kolları

*Bu hizmetlerden yararlanılması halinde, oluşacak masrafların tamamı Sigortalı tarafından ilgili işkoluna yapılacaktır. ASSİST LİNE, 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.

2. Dahili Su Tesisatı

Sigortalı'nın daimi ikametgahında su tesisatındaki kırılma / patlama / arıza nedeniyle acil tamir gerektiren durumlarda ASSİST LİNE, bir tesisatçıyı konut adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını yılda 3 kez, olay başına azami 750 TL limit dahilinde üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Sigortalı tarafından direkt ödenecektir. Aşan kısım için Sigortalı tarafından onay verilmemesi halinde ASSİST LİNE, teminat limitine kadar olan tamiratı yapacak, aşan kısım için bir işlem yapmayacaktır.

* Daimi ikametgah içindeki sıhhi tesisat, musluk ve diğer donanıma bağlı olmayan her türlü elemanın tamiri; tesisat hasar veya kırılmasından kaynaklansa dahi her türlü ıslanma, kaçak, sızıntı ve benzerinden dolayı meydana gelen hasarın tazmin ve tamiri; sıhhi tesisata bağlı her türlü elektrikli eşya, beyaz eşya, ısıtıcılar, filtrelerin tamir veya değişimi, sıhhi tesisat malzemesinin tamirinden doğan veya değişiminden doğan malzeme masrafları; Daimi ikametgahın bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs Daimi ikametgaha ait tesisat veya diğer donanım konut

içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri; kanalizasyon/pis su
ıdır.

AL SERVİS VE DESTEK
HİZMETLERİ A.Ş.

tesisatlarının tıkanması veya tamiri ve sonradan ilave edilen sıva üzeri tesisat kapsam dışıdır.

3. Dahili Elektrik Tesisatı

Sigortalı'nın daimi ikametgahının dahili elektrik tesisatında (elektrik sigortasından priz/elektrik anahtarlarına kadar) meydana gelebilecek ve konuta elektrik enerjisinin ulaşmasını engelleyecek problemlerde ASSİST LİNE bir elektrikçiyi konut adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını yılda 3 kez, olay başına azami 750 TL limit dahilinde olmak üzere üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Sigortalı tarafından direkt ödenecektir. Aşan kısım için Sigortalı tarafından onay verilmemesi halinde ASSİST LİNE, teminat limitine kadar olan tamiratı yapacak, aşan kısım için bir işlem yapmayacaktır.

* Daimi İkametgah içindeki elektrik tesisatından yararlanılmasını sağlayan her türlü elemanların (lamba, duyu, floresan, priz, elektrik düğmesi) tamiri; tesisat hasarından kaynaklansa dahi her türlü elektrikli aleti hasarının tazmin ve tamiri; tesisata bağlı her türlü elektrikli eşya, beyaz eşya, ısıtıcılar, havalandırma tesisatı ve benzerinin tamiri veya voltaj alçalıp yükselmesinden doğan zararlarının tamiri; Daimi ikametgahın bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs Daimi ikametgahına ait tesisat veya diğer donanım Daimi İkametgah içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri ve elektrik tesisatı çok eski ve tamir edilemeyecek durumda ise kapsam dışıdır.

4. Çilingir Hizmeti

Sigortalı'nın Daimi İkametgahına ait anahtarının kaybedilmesi, unutulması, kazaen veya hırsızlık neticesinde hasarı gibi durumlarda konuta girilebilmesi için ASSİST LİNE, bir çilingiri Sigortalı'nın konut adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını yılda 3 kez, olay başına azami 750 TL limit dahilinde olmak üzere üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Sigortalı tarafından direkt ödenecektir.

*Ek anahtar yaptırılması, kilit değiştirilmesi sonucu oluşacak malzeme masrafları kapsam dışıdır.

5. Cam İşleri Hizmeti

Sigortalı'nın Daimi İkametgaha ait dış yüzey camlarının herhangi bir sebeple kırılması durumunda ASSİST LİNE, bir camcıyı Daimi İkametgah adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını yılda 3 kez, olay başına azami 750 TL limit dahilinde olmak üzere üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Sigortalı tarafından direkt ödenecektir.

*Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Sigortalı tarafından direkt ödenecektir.

6. Konutun Korunması ve Gözetimi

Sigortalı'nın Konutunun yangın veya su basması sonucunda ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde hasar meydana gelmesi durumunda ASSİST L'NE, konutun hırsızlıktan korunması için yılda 1 defaya mahsus ve azami 48 saatle sınırlı olmak üzere koruma görevlisi veya gece bekçisi temin eder ve karşılar.

7. Tıbbi Nakil (Kara Ambulansı)

ASSİST LİNE, Sigortalı'nın, Türkiye sınırları içerisinde ikamet ettiği konuta kendisinin ve yakınlarının, Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımladığı kriterlere göre ani hastalığı veya yaralanma durumunda; ASSİST LİNE Medikal Ekibi tarafından en uygun kabul edilen bir

nakil aracıyla uygun olan en yakın tıbbi merkeze nakli için gerekli tüm giderleri yılda 3 kez, olay başına azami 500 TL limit dahilinde karşılamayı taahhüt eder.

*ASSİST LİNE sadece kara ambulansı ile nakil bedelini karşılar. Hava Ambulansı ile nakil, organizasyon olarak sağlanır; bedeli ise Sigortalı tarafından karşılanır. Ancak hava ambulansı ile ilgili tüm organizasyonlar ASSİST LİNE tarafından yapılır.

8. Acil Mesajların İletilmesi

ASSİST LİNE, kendi müdahale ettiği vakalarda, istenirse Sigortalı'nın ikamet ettiği yerdeki arkadaşları, iş çevresi ve akrabalarıyla karşılıklı olarak acil mesaj alışverişinde bulunmasını sağlar.

9. Konuta Uzman Hemşire veya Refakatçi Gönderilmesi

Sigortalının ameliyat sonrasında veya bakıma ihtiyaç duyulan bir hastalığı esnasında, konutta Sigortalı'ya bakacak başka kimsenin olmaması durumunda; Sigortalı'nın doktorunun ve ASSİST LİNE Medikal Ekibi'nin onayı ile konutuna yılda 2 kez, olay başına azami 350 TL limit dahilinde karşılamayı taahhüt eder.

10. Otelde Konaklama

Sigortalının'nin daimi ikametgahında; yangın, dahili su baskını sonucunda ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde hasar meydana gelmesi durumunda; ASSİST LİNE, Sigortalı'nın azami 4 yıldızlı bir otelde, oda/kahvaltı konaklamasını, kişi başına azami 3 gece olmak üzere üstlenir.

- ASSİST LİNE tarafından belirlenecek otel, 4 Yıldızlı (yok ise 3 Yıldızlı) ve en fazla 50 Km uzaklıkta olacaktır.
- Ekstralar Sigortalı'ya aittir.

11. Profesyonel Ev Destek Hizmetleri

Acil hizmetlerin düzenlenmesi ile ilgili olmayan her türlü durum için, ASSİST LİNE, Sigortalı isteği üzerine, aşağıdaki konularda hizmet ve tamiri verebilecek profesyonel ekibi gönderecek ve ilgili organizasyonu sağlayacaktır.

Bu hizmetlerden yararlanılması halinde, oluşacak masrafların tamamı Sigortalı tarafından ilgili işkoluna yapılır.

9 Su / Sıhhi Tesisat / Kalorifer işleri (Doğalgaz tesisatı hariç)

Ş Fayans / Kalebodur

O Elektrik / Cam

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

O Sıva / Boya / AlçASSİST LİNE / Kartonpiyer işleri

Yer Döşeme Ahşap işleri (parke, halıflex, mineflo v.b.)

6 Tavan Kaplama / Asma tavan

*Bu hizmet sadece organizasyon olarak verilir, organizasyondan doğacak tüm masraflar Sigortalı tarafından ödenir.

B. REZERVASYON HİZMETLERİ

1. Turistik, Kültürel ve Sosyal Aktivitelerle İlgili Rezervasyon/Bilet Alımı/Ulaştırma
Sigortalı adına yukarıda sözü edilen kültürel, sportif ve seyahat amaçlı aktivitelerde mümkün olan durumlarda rezervasyon yapılır. Rezervasyonlarda ulaşım giderleri Sigortalı'ya ait olup hizmet ile ilgili olarak Sigortalı onayı alınmak suretiyle teslimat yapılır.

2. Otel rezervasyonları

Sigortalı tarafından talep edilen otellerde yapılacak rezervasyonlarda, ASSİST LİNE anlaşmalı Turizm Acenteleri aracılığı ile rezervasyon yapılacak ve sağlanan en iyi indirim oranları Sigortalı'ya sunulacaktır.

3. Restaurant Rezervasyonu

Sigortalı'nın istekleri doğrultusunda restaurant tavsiyesi ve gereğinde Sigortalı adına rezervasyon yapıp ardından Sigortalı'yı bilgilendirecektir.

4. Kiralık Araç Rezervasyonları

ASSİST LİNE tarafından Sigortalı adına yapılacak kiralık araç rezervasyonlarında Sigortalı'nın ASSİST LİNE Kiralık Araç Acente fiyatlarından/indirimlerinden hiçbir ücret olmaksızın faydalanması sağlanır. Bu oranlar, kiralık araç istenilen bölgelere ve sezona göre değişiklikler gösterir.

5. Seyahat Organizasyon Hizmetleri

ASSİST LİNE seyahat planı olan Sigortalı'nın araması halinde ona gerekli bilgileri verir. Yurtdışı seyahatlerde gidilecek destinasyona bağlı olarak vize, pasaport işlemleri, gümrükler, konsolosluklar ve elçilikler ve ayrıca bankalar ile döviz kurları hakkında bilgi verir.

6. Hediye, Çiçek vb. Gönderimler

ASSİST LİNE Sigortalı'nın talep etmesi halinde gerekli araştırmaları yaparak aranan özelliklerde hediye / çiçek vb. nin alınabileceği en uygun yeri saptar , önerir ve Sigortalı'nın kabul etmesi halinde karar verilen hediye / çiçek sASSİST LİNERişini ve teslimatını organize eder.

7. Kurye ve Kargo Hizmetleri

Kurye ve kargo hizmetleri ile ilgili her türlü organizasyonun yapılması sağlanır. Kurye bedeli Sigortalı'ya aittir.

8. Vize ve Konsolosluk Bilgilendirme Hattı

Sigortalı'nın telefon ile başvurması halinde farklı ülkelerin konsolosluk ve vize prosedürlerine ilişkin bilgilendirme yapılacaktır.

GENEL İSTİSNALAR

ASSİST LİNE'nin dolaylı ya da dolaysız olarak aşağıdaki durumlardan dolayı meydana gelebilecek vakalarda hiçbir hizmet verme yükümlülüğü olmayacaktır;

1. İşbu sözleşme, konut dışında meydana gelen hasarları kapsamaz.
2. Vakanın meydana geldiği lokasyon, işbu sözleşme kapsamında tanımlanan Sigortalı'nın konut tanımı dışında kalıyorsa ASSİST LİNE'nin hizmet verme yükümlülüğü bulunmamaktadır.
3. Bölüm İl'de yer alan hizmetlere ilişkin teminatlar, belirtilen azami limitler dahilinde ASSİST LİNE'nin sorumluluğundadır. Teminat limitini aşan kısım için, Sigortalı'nın

AL SERVİS VE DESTEK
NİZAMİ YATIRIM A.Ş.

- onayı alınarak hizmet sağlanacak olup aşan kısmı Sigortalı tarafından karşılanacaktır. Sigortalı'nın onay vermemesi durumunda, hizmet sağlanamayacaktır.
4. Hizmetin kapsam dışında kaldığı durumlarda Sigortalı'nın talebi ile yapılan organizasyonlarda ortaya çıkan hizmet bedelleri Sigortalı tarafından karşılanacaktır.
 5. Hukuki kurallara / prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerinin red edilme hakkı saklıdır.
 6. ASSİST LİNE verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur; hizmetlerin verilisinden önce veya sonra ikametgahta meydana gelmiş hasarlardan ASSİST LİNE sorumlu tutulamaz.
 7. ASSİST LİNE'nin verdiği hizmetler esnasında üçüncü şahıslara karşı zarar meydana gelmesi durumunda, gerekli incelemeler yapılacak; hazırlanacak eksper raporu doğrultusunda değerlendirme yapılacaktır. Bu hal ve verilen hizmetlerin haricinde, konutta meydana gelen her türlü zarar ya da kayıp ya da masraflardan ASSİST LİNE sorumlu değildir.
 8. ASSİST LİNE aşağıda açıklanan durumlarda hizmet verme yükümlülüğü taşımamakta olup, bunlara bağlı oluşacak masraflardan sorumlu değildir;
 - a) Konutta Sigortalı tarafından kasıtlı olarak meydana getirilen hasarlar.
 - b) Poliçe kapsamında olan doğal afet ve çevre kazaları haricindeki olağan dışı vaka ve çevresel kazalar
 - c) Mahalli mercilerin izin vermediği süreçteki müdahaleler.
 - d) Olağandışı iklim koşullarından dolayı hizmet aksamaları.
 - e) İşbu sözleşme kapsamında olmayan hizmetler için Sigortalı adına yapılan tüm masraflar ve ödenen bedeller, Sigortalı'nın önceden onayı alınması koşulu ile Sigortalı'den tarafından karşılanacaktır
 - f) Kasıtlı olarak kendini yaralama ve Sigortalı'nın bir suç olayının parçası olması sonucu doğan olaylar.
 - g) Sigortalı'nın nefsi müdafaa haricinde, bir kavganın parçası olması sonucu meydana gelen olaylar.
 - h) 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.
 - i) Akıl hastalığı ya da kişilik kaybı.

- j) Tedaviye uyumlu olarak reçete edilmiş ve yeterliliği diplomalı bir tıp doktoru tarafından yönlendirilmiş maddeler dışındaki sarhoş edici içecek ya da maddelerin etkisi altında ya da kısmen veya tamamen etkilerine bağlı olarak özürülük neticesinde meydana gelen olaylar. k) İntihar veya benzeri girişim sonucu ölüm, yaralanma ya da hastalık sonucu meydana gelen olaylar.

mevdana gelen olaylar.

AL SERVİS VE DESTEK
HİZMETLERİ A.Ş.

SİGORTALI'NIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

A) GENEL PROSEDÜR

Acil bir durumda Sigortalı, ASSİST LİNE'nın merkezini 7/24, kendisine verilmiş olan aşağıdaki numaralı telefonlardan herhangi bir şahsi girişimde bulunmadan önce arar:

- Ambulans ; 212 334 20 05
- Acil Yardım ; 212 334 20 05 • Hasar İhbar ; 212 334 20 41 • ihbar Sorgulama ; 212 334 20 41

- Adını ve Soyadını, Konut Poliçe numarasını, başlangıç ve bitiş tarihlerini, ➤Kendisine ulaşılabilir yer ve telefon numarasını,
- Karşılaştığı problemi ve istenen yardımın türünü bildirir.

Sigortalı, işbu sözleşme kapsamındaki teminatlara ilişkin hizmet talebi için;

- ASSİST LİNE ile iletişime geçerek hizmet veya organizasyon için gerekli tüm bilgi / belgeleri eksiksiz en kısa zamanda iletmelidir,
- Hizmet veya organizasyon sağlanabilmesi ve zararın asgari oranda tutulabilmesi ile ilgili tedbirleri almalıdır,
- Herhangi bir kişi veya kuruma yardım almak konusunda taahhütte bulunmamalı, sorumluluk almamalıdır.

B) GERÇEĞE UYGUN BEYANDA BULUNMA YÜKÜMLÜLÜĞÜ

Sigortalı, bildirdiği tüm bilgilerin doğru ve kendi beyanı olduğunu kabul ve taahhüt eder. Sigortalı, sözleşme gereğince hizmet alırken kendisi ve/veya lehdarları hakkında verdiği bilgilerin yanlış, eksik veya yalan olduğunun tespit edilmesi halinde ASSİST LİNE tarafından verilmiş olan tüm hizmetler için ayrıca ücret talep edilecektir. Sigortalı; yanlış, eksik veya yalan beyanı nedeniyle ASSİST LİNE ve/veya Şirket'in uğrayacağı her türlü zararı tazmin etmeyi kabul ve beyan eder.

C) GENEL HÜKÜMLER

1 -Sınırlama

Bir hasar sonucunda oluşan talep ortaya çıktığında, sigortalı bu hasarı sınırlamak yada durdurmak için çaba sarfetmek durumundadır. Kapsam dışında yapılan tüm masraflar ve sigortalı adına ödenen bedeller, sigortalının önceden onayı alınması koşulu ile kendisinden tahsil edilir.

2. İstirdat (Geri Alım)

Sigortalı ASSİST LİNE'nın ilgili kaynaklardan gerekli ödemeleri geri alabilmesi için ASSİST LİNE'ya her türlü belgeyi sağlayacak ve formaliteleri yerine getirecektir.