

## HİZMETLER

### A. KONUT YARDIM HİZMETLERİ

#### 1. Konut Bilgi Hattı

Sigortalı, acil hizmet gerekliliği dışında kalan durumlarda IPA'yı 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 İşleri
Seyahat Acentaları	Marangoz İşleri
Evden Eve Nakil Şirketleri	İnşaat İşleri
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 İş Kolları

*\*Bu hizmetlerden yararlanılması halinde, oluşacak masrafların tamamı Sigortalı tarafından ilgili işkoluna yapılacaktır. IPA, 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 IPA, 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 IPA, teminat limitine kadar olan tamirata yapacak, aşan kısım için bir işlem yapmayacaktır.

*\* Daimi İkametgah 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 İkametgahın bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs Daimi İkametgaha ait tesisat veya diğer donanım konut içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri; kanalizasyon/pis su 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 IPA 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 IPA, teminat limitine kadar olan tamirati yapacak, aşan kısım için bir işlem yapmayacaktır.

*\* Daimi İkametgah içindeki elektrik tesisatından yararlanılmasını sağlayan her türlü elemanların (lamba, duya, 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 İkametgahın bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs Daimi İkametgahına 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 IPA, 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 IPA, 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 IPA, 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)**

IPA, Sigortalı'nın, Türkiye sınırları içerisinde ikamet ettiği konuta kendisinin ve yakınlarının, Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımladığı kriterlere göre ani hastalığı veya yaralanması durumunda; IPA 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.

*\*IPA 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 IPA tarafından yapılır.*

#### **8. Acil Mesajların İletilmesi**

IPA, 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 IPA 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; IPA, Sigortalı'nın azami 4 yıldızlı bir otelde, oda/kahvaltı konaklamasını, kişi başına azami 3 gece olmak üzere üstlenir.

- IPA 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, IPA, 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.

- ➔ Su / Sıhhi Tesisat / Kalorifer İşleri (Doğalgaz tesisatı hariç)
- ➔ Fayans / Kalebodur
- ➔ Elektrik / Cam
- ➔ Çelik / Ahşap / PVC kapı-pencere-doğrama tamir işleri
- ➔ Sıva / Boya / Alçıpan / Kartonpiyer işleri
- ➔ Yer Döşeme Ahşap işleri (parke,halıflex,mineflo v.b.)
- ➔ 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, IPA 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

IPA tarafından Sigortalı adına yapılacak kiralık araç rezervasyonlarında Sigortalı'nın IPA 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**

IPA 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**

IPA 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 siparişini 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**

IPA'nın 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 IPA'nın hizmet verme yükümlülüğü bulunmamaktadır.
3. Bölüm II'de yer alan hizmetlere ilişkin teminatlar, belirtilen azami limitler dahilinde IPA'nın sorumluluğundadır. Teminat limitini aşan kısım için, Sigortalı'nın 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. IPA verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur; hizmetlerin verilmişinden önce veya sonra ikametgahta meydana gelmiş hasarlardan IPA sorumlu tutulamaz.
7. IPA'nın 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 IPA sorumlu değildir.
8. IPA 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 özürlülük neticesinde meydana gelen olaylar.
- k) İntihar veya benzeri girişim sonucu ölüm, yaralanma ya da hastalık sonucu meydana gelen olaylar.

## **SİGORTALI'NIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

---

### **GENEL PROSEDÜR**

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

**(0850) 811 51 00**

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

Sigortalı, işbu sözleşme kapsamındaki teminatlara ilişkin hizmet talebi için;

- IPA 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.