

GRI SİGORTA KONUT YARDIM TEMİNATLARI

1.KAPSAM; Sigortalı, sigorta primini ödediğinde veya ödemeyi kabul ettiğinde, GRI Sigorta A.Ş. sigorta süresince oluşacak olaylar karşısında bu poliçe kapsamında acil ev yardım hizmetlerini konutu korumak maksadıyla sağlayacaktır. GRI Sigorta A.Ş. aşağıda tanımlanan, şartlar, istisnalar ve ekonomik limitler çerçevesinde acil hizmetleri yerine getirmeye çalışacaktır.

2.HİZMETLER

A) Konut Yardım Hizmetleri

1. Konut Bilgi Hattı; Sigortalı acil hizmet gerekliliği dışında kalan durumlarda tedarikçi firmayı aramak suretiyle aşağıdaki işkollarında ve asistanslık ile bağlantılı hizmet veren tüm birimlerin telefon numaraları ve adres bilgilerini öğrenebilecektir:

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

Bu hizmetlerden yararlanılması halinde, oluşacak masrafların tamamı Sigortalı tarafından ilgili işkoluna yapılacaktır. Tedarikçi firma bu tür hizmetlerin verilmesi için, yalnızca Sigortalı ile işkolunu buluşturacak, hizmetin ifası veya yanlış ifasından dolayı ortaya çıkacak olan hasar veya zarardan hiçbir şekilde sorumlu olmayacaktır.

2. Su Tesisatı Hizmeti (Kapama Dahil); Sigortalının ikamet ettiği konutun su tesisatındaki kırılma/patlama/arıza nedeniyle acil tamir gerektiren durumlarda tedarikçi firma, bir tesisatçıyı ikametgah adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına azami 750 TL'ye kadar, bir yıl içinde azami 2 defaya mahsus olmak üzere üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Sigortalı tarafından direkt ödenecektir. Aşan kısım için Sigortalı tarafından onay verilmemesi halinde tedarikçi firma, teminat limitine kadar olan tamirata yapacak, aşan kısım için bir işlem yapmayacaktır. Konut 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 ev eşyası, beyaz eşya, ısıtıcılar, filtrelerin tamir veya değişimi, sıhhi tesisat malzemesinin tamirinden doğan veya değişiminden doğan malzeme masrafları; konutun bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs konutlarına 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 kapsam dışıdır.

3. Elektrik Tesisatı Hizmeti; Sigortalının ikamet ettiği konutun dahili elektrik tesisatında (elektrik

sigortasından priz/elektrik anahtarlarına kadar) meydana gelebilecek ve konuta elektrik enerjisinin ulaşmasını engelleyecek problemlerde tedarikçi firma bir elektrikçiyi ikametgah adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına azami 750 TL kadar, bir yıl içinde azami 2 defaya mahsus olmak üzere üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Sigortalı tarafından direkt ödenecektir. Aşan kısım için sigortalı tarafından onay verilmemesi halinde tedarikçi firma, teminat limitine kadar olan tamirata yapacak, aşan kısım için bir işlem yapmayacaktır. Konut içindeki elektrik tesisatından yararlanılmasını sağlayan her türlü elemanların (lamba, duyu, floresan, priz, elektrik düğmesi) tamiri; tesisat hasarından kaynaklansa dahi her türlü elektrikli ev aleti hasarının tazmin ve tamiri; tesisata bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, beyaz eşya, ısıtıcılar, havalandırma tesisatı ve benzerinin tamiri veya voltaj alçalıp yükselmesinden doğan zararlarının tamiri; konutun bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs konutlarına ait tesisat veya diğer donanım konut içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri kapsam dışıdır.

4. Çilingir Hizmeti; Sigortalının ikamet ettiği konut anahtarının kaybedilmesi, unutulması, kazaen veya hırsızlık neticesinde hasarı gibi durumlarda konuta girilebilmesi için tedarikçi firma bir çilingiri Sigortalının ikametgah adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına azami 750 TL kadar, bir yıl içinde azami 2 defaya mahsus olmak üzere üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Sigortalı tarafından direkt ödenecektir. Hizmet verilirken kilide herhangi bir zarar verilmesi halinde kilit değişimi materyal masrafları da limit elverdiği oranda karşılayacaktır. Ek anahtar yaptırılması, kilit değiştirilmesi sonucu oluşacak malzeme masrafları kapsam dışıdır.

5. Cam İşleri Hizmeti; Sigortalının ikamet ettiği konutun dış yüzey camlarının herhangi bir sebeple kırılması durumunda tedarikçi firma bir camcıyı ikametgah adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına azami 750 TL'ye kadar, bir yıl içinde azami 2 defaya mahsus olmak üzere üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Sigortalı tarafından direkt ödenecektir.

6. Otelde Konaklama; Sigortalının ikamet ettiği konutta yangın, dahili su baskını sonucunda ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde hasar meydana gelmesi durumunda tedarikçi firma Lehdarların azami 4 yıldızlı bir otelde (tedarikçi firma tarafından belirlenen), oda/kahvaltı (ekstralar Sigortalıya aittir) kalışını kişi başına azami 2 gece olmak üzere üstlenir. Seçilecek Otel 4 Yıldızlı (yok ise 3 Yıldızlı) ve en fazla 50 Km uzaklıkta olacaktır. Bu hizmet, tedarikçi firma Konut Servis Görevlileri Sigortalı'nın konutuna ilk acil müdahaleyi yaptıktan ve onardıktan sonra ve GRI Sigorta A.Ş. sigorta Eksperi tarafından Konutun ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde olmasına istinaden tutulan rapor ve gerekir ise fotoğraflar sonucunda verilecektir.

7. Acil Mesajların İletilmesi; tedarikçi firma teminatı altında konut asistans hizmeti verilen vakalarda tedarikçi firma acil mesajları Sigortalı'nın talebi doğrultusunda ilgili kişilere iletacaktır.

8. Sigortalı Faturalarının Ödenmesi; Konutun hasar gördüğü süreçte Sigortalı'nın da yaralanması veya hastanede tedaviyi gerektirecek acil bir durumunun olması durumunda talep etmesi halinde tedarikçi firma konutun abonelik anlaşması kapsamında ödenmesi gereken faturalarını 3 ay süre ile takip edecek ve Sigortalı'dan tahsil etmek koşulu ile 3 ay boyunca ödeyecektir. Sigortalının kredi kartı bilgileri alınması

koşulu ile verilir.

9. İkametgaha Öngörülme Dönüş; Sigortalı konutun hasar (sigorta poliçesinde kapsam altında olması koşulu ile yangın, su basması, hırsızlık veya patlama sebebi ile) gördüğü süreçte Sigortalı' nın konutunun bulunduğu ilin dışında olması ve acilen ikametgahına geri dönüşünün gerekmesi halinde tedarikçi firma Sigortalı' nın dönüşü için gerekli organizasyonu yapacaktır.

- **Otobüs Bileti:** 500 km'nin altında kalan mesafeler için tek yön (dönüş) otobüs bileti.
- **Uçak Bileti:** 500 km'yi aşan mesafeler için tek yön ekonomi sınıfı uçak bileti (varış şehrinde havaalanı var ise).

B) KONUTTA TIBBİ YARDIM HİZMETLERİ

1. Tıbbi Bilgi ve Danışma; Sigortalının karşılaştığı acil olan veya olmayan her türlü sağlık problemi ile ilgili olarak tedarikçi firma Medikal Ekibi tarafından bilgi verilir. Doktor, uzman doktor, diş hekimi, hastane, teşhis merkezleri, eczane ve nöbetçi eczane isimleri, adresleri ve telefon numaraları bildirilir. Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur ancak tanı konmaz, ilaç önerilmez.

2. Tıbbi Nakil (Kara Ambulansı) / Konuta Doktor Gönderimi; Tedarikçi firma, Sigortalı'nın Türkiye sınırları içerisinde ikamet ettiği konuta kendisinin ve yakınlarının, Dünya Sağlık örgütünün tanımladığı kriterlere göre ani hastalığı veya yaralanması durumunda, tedarikçi firma Medikal Ekibi tarafından en uygun kabul edilen bir nakil aracıyla uygun olan en yakın tıbbi merkeze nakli için gerekli tüm giderleri azami yılda 3 kez (bu limit evde hekim muayenesi ve ambulans hizmetinin toplamı içindir) karşılamayı taahhüt eder. Tedarikçi firma sadece kara ambulansı ile nakil bedelini karşılar. Hava Ambulansı ile nakil, organizasyon olarak sağlanır; bedeli Sigortalı tarafından karşılanır. Ancak hava ambulansı ile ilgili tüm organizasyonlar Tedarikçi firma tarafından yapılır. Sigortalı'nın tıbbi durumu aynı şehir içerisinde olmak koşulu ile başka bir sağlık kuruluşuna naklini gerektiriyor ise tedarikçi firma bu nakli de sağlayacaktır. Tıbbi durumun gerektirdiği durumlarda tedarikçi firma Sigortalı'nın başka bir şehirde bulunan ve gerekli tıbbi altyapıya sahip diğer bir sağlık kuruluşuna uygun koşullarda kara ambulansı ile naklini maksimum 500 TL limite kadar sağlayacaktır. Bu tutarın üzeri Sigortalıdan talep edilecektir. Tedarikçi firma bu hizmetleri sağlarken anlaşmalı tedarikçi ağını kullanacak ve hiçbir koşulda acil sağlık hizmeti sunan sağlık kuruluşu olarak kabul edilmeyecektir.

3. Hastanede Kalma Durumunda Yardım; Konutta meydana gelen (acil durum) bedeni yaralanma veya ciddi hastalık nedeniyle Sigortalı'nın (ebeveyn ise) hastanede yatış süresinin 2 günü aşması durumunda aşağıdaki hizmetlerden biri organize edilir ve tedarikçi firma tarafından ödenir.

-Refakatçi yakınının hastaneye nakli.

-Çocukların (16 yaşın altındaki) akrabaların yanına refakatçi eşliğinde nakli.

Yukarıdaki maddelerde Adi Durum kararını tedarikçi firma Tıbbi Ekibi karar verecektir ve limiti aşan meblağlar Sigortalı tarafından karşılanacaktır. Bedelleri Sigortalı tarafından ödenen ve tedarikçi firma

tarafından organize edilen tüm tıbbi müdahalelerde, Sigortalı'ya tüm sorunların çözümünde Tıbbi Ekibimiz veya tayin edeceğimiz uzmanlar yardımcı olur. Tedarikçi firma bu hizmetleri sağlarken anlaşmalı tedarikçi ağını kullanacak ve hiçbir koşulda acil sağlık hizmeti sunan sağlık kuruluşu olarak kabul edilmeyecektir.

4. Konuta Uzman Tıbbi Ekip / Ekipman Yollanması

a. Konuta Hemşire Yollanması: Sigortalı'nın ameliyat sonrasında veya bakıma ihtiyaç duyulan bir hastalığı durumunda Sigortalı'nın doktorunun ve tedarikçi firma Tıbbi Ekibinin onayı ile, azami 500 TL'ye kadar ve yılda azami 2 kez olmak koşulu ile konuta hemşire gönderilir.

b. Solunum Terapisti Yollanması: Sigortalı'nın konutunda solunum hastası veya astım hastası var ise; doktor ve tedarikçi firma Tıbbi Ekibi tarafından onaylanması kaydı ile tedarikçi firma konuta bir solunum terapisti veya hemşire yollanmasını, 500 TL'ye kadar yılda azami 2 kez karşılar.

c. Yeni Doğum Yapmış Sigortalı'nın ve Bebeğinin :

- Sağlık ve bakım hizmetleri,
- Bebek bakımı ve beslenmesi konusunda eğitim,
- Yeni doğan sarılığı olması durumunda fototerapi tedavisi, verilmesi için, tedarikçi firma bedelleri Sigortalı tarafından karşılanmak üzere uzman kişileri ve tıbbi ekipmanı Sigortalı'nın konutuna gönderir.

Bu hizmet Sigortalı'ya fatura edilirken tedarikçi firma indirimli anlaşmalı fiyatları ile edilecektir.

5. Cenaze Nakli; Konutta ikamet eden Sigortalı'nın veya birlikte ikamet ettiği yakınının vefatı halinde tedarikçi firma naaşın nakli ve defni için gerekli organizasyonu yapar ve prosedür hakkında yakınlarına bilgi verir. Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışıdır. Tabut masrafı, cenazenin taşınması için gerekli standart tabut ile sınırlıdır.

C) 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, tedarikçi firma anlaşmalı Turizm Acenteleri aracılığı ile rezervasyon yapılacak ve sağlanan en iyi indirim oranları Sigortalı'ya sunulacaktır.

3. Restoran Rezervasyonu; Sigortalının istekleri doğrultusunda restoran tavsiyesi ve gereğinde Sigortalı adına rezervasyon yapıp ardından Sigortalı'yı bilgilendirecektir.

4. Kiralık Araç Rezervasyonları; Tedarikçi firma tarafından Sigortalı adına yapılacak kiralık araç rezervasyonlarında Sigortalı'nın tedarikçi firma Kiralık Araç Acente fiyatlarından/indirimlerinden hiçbir ücret olmaksızın faydalanması sağlanır. Bu oranlar, kiralık araç istenilen bölgelere ve sezona göre değişiklikler gösterir.

5. Uçak Bileti Alma / Ulaştırma; Sigortalı adına ücret / yer / tarih / mevki onayı alınmak kaydıyla uçak bileti rezervasyonu yapılır. Sigortalı'nın bildireceği adrese biletin ulaştırılması bedeli Sigortalı'nın onayı alınarak kendisinden tahsil edilir.

6.Seyahat Organizasyon Hizmetleri; Tedarikçi firma 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.

7. Hediye, Çiçek vb. Gönderimler; Tedarikçi firma 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.

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

9. Vize ve Konsolosluk Bilgilendirme Hattı; Sigortalı'nın telefon ile başvurması halinde farklı ülkelerin konsolosluk ve vize prosedürlerine ilişkin bilgilendirme yapılacaktır.

10. Araç Bilgi Hattı; Tedarikçi firma, Sigortalı'nın 365 gün 24 saat Sigortalı'nın başvurabileceği telefon hattını arayan Sigortalılara Türkiye genelinde anlaşmalı Çekme-Kurtarma firmaları, tamirhaneler, farklı araç markalarının servis istasyonlarının iletişim bilgilerini verir. Sigortalı'nın talep etmesi halinde alınacak hizmetin organizasyonuna aracılık eder ve hizmetin anlaşmalı fiyatlardan Sigortalı'ya fatura edilmesini sağlar.

12.Organizasyon Hizmetleri; Sigortalının talep etmesi halinde, aşağıda belirtilen hizmetler tedarikçi firma tarafından organizasyon olarak sağlanacaktır.

- Kuru Temizleme Hizmeti
- Temizlik Hizmetleri
- Tamirat ve Tadilat Hizmetleri
- Boya Badana Hizmeti

Sigortalı, tedarikçi firmanın GRI Sigorta A.Ş.'ye tahsis etmiş olduğu telefon numarasından hafta içi 08.30 - 17.30 saatleri içerisinde arayarak, talep etmiş olduğu hizmet için organizasyon yaptırabilir.

13. Hukuki Sistem Hakkında Bilgilendirme; Sigortalı herhangi bir hukuki sorunla ilgili acil durumla karşılaştığında, brans-alan gözetmeksizin yalnız aşağıda yazılı kapsamda, yılda 1 defaya mahsus olmak üzere ücretsiz Hukuki Danışmanlık hizmeti sağlanacaktır. Lehdarın tedarikçi firma çağrı merkezini araması ve hukuki işlemler hakkında bilgi alması maksadıyla talepte bulunması halinde, tedarikçi firma

tarafından kendisine atanan Avukat kanuna uygun olarak yalnızca mevcut hukuki sistem ve süreç hakkında genel bilgilendirme yapılacaktır. Lehdar' a verilecek bu hizmet; belirli bir avukat ile görüşme ya da vekalet ilişkisi kurma konusunda aracılık etme hizmetini ve/veya hukuki danışmanlık, dava ve icra takiplerinin yürütülmesi hizmetlerini içermemektedir. Hizmet hafta içi mesai saatleri içerisinde (08:30-17:30) verilmektedir. Resmi ve dini bayramlar kapsam dışıdır.

BÖLÜM III - GENEL İSTİSNALAR

- 1) Sigortalı her türlü teminat kapsamı altında, önceden tedarikçi firmanın onayını almadan, doğrudan doğruya kendi ödediği masraflar için geri ödenme hakkına sahip olmayacaktır.
- 2) Hukuki kurallara ve prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerin reddilme hakkı saklıdır.
- 3) Tedarikçi firmanın verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur, hizmetlerin haricinde, Konutta meydana gelen her türlü zarar ya da kayıp ya da masraflardan sorumlu değildir.
- 4) Hizmetlerde Sigortalı adına yapılan tüm masraflar ve ödenen bedeller, Sigortalı' nın önceden onayı alınması koşulu ile kendisinden tahsil edilir.
- 5) Aşağıdaki nedenlerden kaynaklanan hasarlar kapsam dışıdır:
 - a) Konutta Sigortalı tarafından kasıtlı olarak meydana getirilen hasarlar.
 - b) Aksi belirtilmedikçe doğal felaketler, deprem, yangın, nükleer tehlike, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kaza (Acil mesajların iletimi her durumda geçerlidir).
 - c) Savaş, işgal, yabancı düşman hareketleri, (savaş ilan edilmiş olsun olmasın) çarpışmalar, iç savaş, isyan, ihtilal, terörist veya askeri ya da inzibati güç, ayaklanma ve iç karışıklık sonucu doğan olaylar.
 - d) Mahalli mercilerin izin vermediği müdahaleler.
 - e) Olağandışı iklim koşullarından dolayı hizmet aksamaları.
 - f) Kasıtlı olarak kendini yaralama veya Sigortalı' nın bir suç olayının parçası olması sonucu doğan olaylar veya Sigortalı' nın hileli hareketleri.
 - 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) Tahmini doğum tarihinden üç ay öncesine kadar hamileliğe ya da gönüllü çocuk düşürmeye bağlı olaylar.
 - j) Akıl hastalığı ya da kişilik kaybı.
 - k) 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 özürsüzlük neticesinde meydana gelen olaylar.
 - l) İntihar veya benzeri girişim sonucu ölüm, yaralanma ya da hastalık sonucu meydana gelen olaylar.
 - m) Sigortalı'nın SOSYAL HİZMETLER aktiviteleri veya adlarına bilet alınan/rezervasyon yapılan hizmetlerde, beklentilerinin ve umutlarının karşılanması için verilecek hizmet yapılabileceğinin en iyisi olacaktır. Ancak rezervasyon imkanlarında kısıtlılık durumlarında veya gösteri, otel, restoran ve benzer aktivitelerde subjektif olan kişisel tatminin yüzde yüz olacağı konusunda garanti vermek mümkün değildir.

Poliçe' nin geçerli olduğu coğrafi alan Türkiye Cumhuriyeti ve K.K.T.C. sınırları içerisinde bir hasar yaşanması halinde 0850 255 02 22 numaralı GRI SİGORTA A.Ş. Yardım hattı ön koşulu ile hizmet sağlanacaktır.