

## GRI SİGORTA İŞ YERİ YARDIM

### TANIMLAR

**Sigortalı:** GRI Sigorta A.Ş. tarafından adına İşyeri Sigorta poliçesi düzenlendiği GRI Sigorta A.Ş. tarafından tedarikçi firmaya bildirilen listelerle ve poliçe verisini tedarikçi firmaya gönderilmesi ile kanıtlanan şahıs veya tüzel kişi.

**İş Yeri:** Türkiye sınırları dahilinde, Sigortalı tarafından ticari amaçla kullanılan ve Şirket İş Yeri Poliçesi ile teminat altında bulunan ticarethane.

**KAPSAM;** Sigortalı sigorta primi ödediğinde veya ödemeyi kabul ettiğinde, Tedarikçi Firma sigorta süresince oluşacak olaylar karşısında bu poliçe kapsamında acil işyeri yardım hizmetlerini işyerini korumak amacıyla sağlayacaktır. Tedarikçi Firma, aşağıda tanımlanan açıklamalar, şartlar, istisnalar ve ekonomik limitler çerçevesinde acil hizmetleri yerine getirmeye çalışacaktır. Tedarikçi Firma, poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde her bir olayın için hizmet tanımında belirtilen tutar kadar malzeme ve işçilik masraflarının karşılayacaktır. Tedarikçi Firma, tesisat işleri için azami 3, elektrik için azami 3, anahtar işleri için azami 3 ve cam işleri için azami 3 olmak üzere, bir yılda toplamda 12 olaya hizmet verecektir. Dış etkenlerden dolayı meydana gelebilecek hasar durumu kapsam dışıdır.

**YÖNTEM;** Bütün acil ve bağlantı hizmetleri yılın 365 günü, 24 saat olarak telefonla Tedarikçi Firmadan istenmesi gerekir. Tedarikçi Firma acil hizmetler için derhal ve bağlantı hizmetleri için mesai saatleri içinde çözüm sağlayacaktır. Eğitilmiş operatör sigortalıya talebinin ayrıntılarının yanında tam isim ve adres, poliçe numarası ve telefon numarası gibi bazı ayrıntılar soracaktır. Sigortalının Tedarikçi firmanın istediği hizmet ve bunun takibini bilgisayara kaydetme yetkisini verdiği telefon konuşmaları, talebin tebliği (ihbarı) olarak kabul edilecektir.

### HİZMETLER

**İşyeri 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 hiç bir şekilde sorumlu olmayacaktır.

### A. İŞYERİ YARDIM HİZMETLERİ

- 1.) **Tesisat;** Sigortalı'nın işyerinin su tesisatındaki kırılma / patlama / arıza nedeniyle acil tamir gerektiren durumlarda tedarikçi firma, bir tesisatçıyı işyeri 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. İşyeri 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; işyerinin bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs işyerlerine ait tesisat veya diğer donanım işyeri 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.

- 2.) **Elektrik Tesisatı Hizmeti;** Sigortalının İşyerinin dahili elektrik tesisatında (elektrik sigortasından priz/elektrik anahtarlarına kadar) meydana gelebilecek ve İşyerine elektrik enerjisinin ulaşmasını engelleyecek problemlerde tedarikçi firma bir elektrikçiyi İşyeri 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. İşyeri 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; işyerinin bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs işyerlerine ait tesisat veya diğer donanım İşyeri 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.
- 3.) **Çilingir Hizmeti;** Sigortalının İşyerine ait anahtarının kaybedilmesi, unutulması, kazaen veya hırsızlık neticesinde hasarı gibi durumlarda İşyerine girilebilmesi için tedarikçi firma bir çilingiri Sigortalının İşyeri 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. Ek anahtar yaptırılması, kilit değiştirilmesi sonucu oluşacak malzeme masrafları kapsam dışıdır.
- 4.) **Cam İşleri Hizmeti;** Sigortalının İşyerine ait dış yüzey camlarının herhangi bir sebeple kırılması durumunda tedarikçi firmaya bir camcıyı İşyeri 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.
- 5.) **Güvenlik Hizmeti;** İşyerinde meydana gelen su basması, yangın ve patlama sonucu hasar durumunda, sigortalının talebi ve şirketin onayı ile, işyerini koruma ve gözetim altına alma masrafları tedarikçi firma tarafından karşılanacaktır. İşyerinin güvenliği sağlanıncaya kadar yılda 1 kereye mahsus olmak üzere maksimum 2 gün hizmet verilir.
- 6.) **İş Yerinde Kalan Kişinin Kurtarılması;** Herhangi kazai bir sebep veya hırsızlık sonucu kilitlerdeki hasara, anahtarların çalınması veya kaybedilmesine bağlı olarak işyerine girilmemesi durumunda, işyerine girmek mümkün olmazsa, tedarikçi firma içerden dışarıya çıkması mümkün olmayan şahısların kurtarılması ile ilgili 500 TL sınırına kadar yılda 3defa olmak şartı ile

masrafları karşılayacaktır.

## **B. İŞYERİNDE 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);** Tedarikçi firma tıbben acil durum (ciddi tıbbi sebep/bedensel zarar-yaralanma) tanımına uyan hastalık ve/veya kaza durumlarında Sigortalının anlaşmalı (kara) ambulans kuruluşları aracılığı ile en yakın uygun altyapı ve donanıma sahip sağlık kuruluşu/hastaneye naklini sağlayacaktır.

- a) Bir Hastane Biriminden Diğesine Şehir içi Nakil; Sigortalının durumu aynı şehir içindeki başka bir hastane birimine ambulans ile taşınmasını gerektiriyor ise tedarikçi firma bu nakli gerekiyor ise tıbbi gözetim altında olmak üzere düzenler ve kontrol eder.
- b) Şehirlerarası Nakil; Sigortalının durumu başka bir şehirdeki hastane birimine ambulans ile taşınmasını gerektiriyor ise tedarikçi firma bu nakli en uygun olanaklar kullanarak düzenler ve kontrol eder. Bu taşıma gereken bakımı sağlayacak en yakın ve en iyi donanımlı hastane birimine eğer gerekiyor ise tıbbi gözetim altında olmak üzere yapılacaktır. Tedarikçi firma, hiçbir durumda acil yardım teşekküllerinin yerine geçmeyecektir. Sunulan hizmet ikinci yardımdan ibarettir. İlgili ambulans, tedavi v.b. ücretler Sigortalı'ya aittir. Tedarikçi firma, sadece organizasyonundan sorumludur.

## **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. Restaurant Rezervasyonu;** Sigortalının istekleri doğrultusunda restaurant 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 Sigortalının 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.** İşyeri İhtiyaçlarına Yönelik Organizasyonlar; Sigortalı ya ait olduğu tespit edilen işyerinde ihtiyaç duyulan ışık projeksiyon gereçleri, faks, PC veya benzeri işyeri gereçlerinin kiralanması, mütercim-tercüman hizmetlerinin organizasyonu, kongre, toplantı vb. organizasyonların aracı bir kurum tarafından yapılması için tedarikçi firma gerekli irtibatları Sigortalı onayını alarak kurar. Bu organizasyonları yaparken Sigortalı ya kendi anlaşmalı/indirimli fiyatlarından hizmet verilmesini sağlar. Organizasyon sırasında ortaya çıkan tüm postalama, kiralama, ulaşım, sürecin iptali nedeniyle ortaya çıkabilecek tüm meblağlar onayı alınmak ve öncesinde bilgilendirilmek koşulu ile Sigortalı'dan tahsil edilecektir.
- 9.** Kurye ve Kargo Hizmetleri; Kurye ve kargo hizmetleri ile ilgili her türlü organizasyonun yapılması sağlanır. Kurye bedeli Sigortalıya aittir.
- 10.** Vize ve Konsolosluk Bilgilendirme Hattı; Sigortalının telefon ile başvurması halinde farklı ülkelerin konsolosluk ve vize prosedürlerine ilişkin bilgilendirme yapılacaktır.

#### **A. ARAÇ YARDIM HİZMETLERİ**

**1.** Araç Bilgi Hattı; Tedarikçi firma Sigortalının 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.

**2.** Araç Muayene Hizmeti (Organizasyon); Bu hizmet yalnızca İstanbul il sınırları içerisinde verilebilmektedir. Araç Tanımı: İlgili hizmetin sunulacağı vasıtanın Türkiye'de kayıtlı, 3500 kg'dan az ve ruhsatta hususi oto cinsi olarak belirtilmiş bir araç olması zorunludur.

Hizmet:

- Aracın talep edilen yerden alınıp muayenesi yapıldıktan sonra talep edilen yere teslim edilmesi,
- Randevu sistemi ile vergi ve ceza borçları ile ilgili eksiklerin Araç Muayene işlemi başlamadan tamamlanması,

Güvenilir trafik müşavirliği şirketleri ile çalışılarak müşteri araç sahibinin muhtemel sahtekarlıklara karşı güven verilmesi temel hizmet sunum felsefesidir.

Ücret ve Ödeme Koşulları:

- Muayene hizmeti ile ilgili tutar sadece araç muayene işlemlerinin organizasyonu, aracın teslim alınması ve teslim edilmesi ve karayollanca ilgili işlemin onayı için tayin edilmiş olan sabit ücretten ibaret olup taraflarca vanlacak mutabakat neticesinde, her yılın Ocak ve Temmuz aylarında yeniden düzenlenecektir.
- İlgili tutar müşteri onayı sonrası Gri Sigorta A.Ş. tarafından tedarikçi firma adına tahsis edilen mail order aracılığı ile kredi kartından tahsil edilecektir. Vergi borcu, egzos emisyon ölçüm pulu veya trafik sigortası eksikliği, aracın işleminin yapılması amaçlı kullanım sonucu oluşacak benzin tutan ve diğer ek giderler belirtilen ücrete dahil değildir.

## Araç Muayene Süreçleri:

### Müşteriden Alınacak Bilgiler:

- Aracın hangi sınıfa girdiği
- Aracın plakası
- Aracın vergi borcunun olup olmadığı
- Aracın ruhsattaki muayene dolun tarihi (Eğer muayene geçerlilik süresi sona ermiş ise TÜVTÜRK tarafından her ay için %5 faiz alınmaktadır.)
- Hizmetin istendiği tarih
- Araçta bulunması istenen ekipman bilgisi. Otomobil sınıfı bir araç için istenen ekipmanlar;
- Yedek lastik
- Yangın tüpü
- Reflektör 2 adet
- İlk yardım çantası
- Müşteriye ait bir sabit bir de cep telefonu numarası
- Aracın alınacağı adres ve tarif bilgisi

### Müşteriden istenen Evraklar:

1. Sigorta poliçesi
2. Aracın ruhsatı
3. Fenni araç muayenesi için vergi borcu yoktur kağıdı. Vergi dairelerinden alınabilir.

Vergi Borcu Kontrolü; Müşteriden alınacak gerekli bilgileri Gelirler Dairesi Başkanlığı internet sitesine girerek kişinin vergi borcunun olup olmadığı kontrol edilir.

İlgili link: <https://lntvd.aib.aov.tr/internetvdlindex.isp>

Bu linki tıkladıktan sonra sırayla izlenecek yol şöyledir; Menüden “Motorlu taşıtlar” tıklanır. Sonraki aşamada 3 kategorili menüden “Motorlu Taşıt Sorgulaması ve Kredi Kartı ile Ödeme” linki tıklanarak gerekli kısımlar doldurulur ve sistemde vergi borcu bilgisine ulaşılır.

Araç Muayenesinin gerçekleşebilmesi için, aracın;

- Vergi borcu,
- OGS,
- Trafik cezası borçlarının bulunmaması gerekir.

Tüm bu borçlar için en sağlıklı kontrol aracın bağlı bulunduğu Vergi dairesine başvurularak gerçekleştirilir. Sözleşme süresinde şirket çalışanlarının (azami 10 araç) araçları için herhangi bir organizasyon hizmet ücreti talep edilmeden araç muayene hizmeti sağlanacaktır. Karayollarınca belirlenmiş olan araç muayene ücreti kişiye aittir.

## A. DANIŞMANLIK HİZMETLERİ

Danışmanlık Hizmetleri ile ilgili konuların uzmanlarınca sadece danışma ve konu ile ilgili bilgi verme hizmetlerini kapsar.

1. Kongre ve Fuar Bilgi Hattı; Yurtiçinde ve yurtdışında KOBİ’lerin faaliyet alanlarına ile ilgili olarak sektörel fuar, kongre ve organizasyonların tarihlerinin bildirilmesi.

**2. Eğitim Danışmanlığı;** Yurtiçinde ve yurtdışında, KOBİ'lerin faaliyet alanlarına ile ilgili olarak işletme hedefleri doğrultusunda talep edilen kursların, sertifika programlarının içeriği, yeri, ücreti vb. konularda bilgi verilmesidir.

Kişinin profesyonel eğitim yaşamlarına yönelik kendi istek ve eğitim talepleri doğrultusunda değerlendirilerek eğilimlerine en uygun yurtiçi ve yurtdışı eğitim rehberliği hizmetinin sunulmasıdır.

**Kapsam;**

- Bilgisayar eğitimi veren kuruluşlar. (Autocat, Microshop, Programlama, Excel ve Access vb.)
  - Sertifikaların geçerlilik süresi, program kapsamları, ücretleri.
- B.** Dil okulları seçerken nelere dikkat edilmesi gerektiği, en popüler dil okulları, dil okulu seçme kişinin karakterine, hobilerine, ilgi alanlarına, maddi yeterliliğine ve ülkelerin sunduğu şartlara uygun olup olmadığı.
- C.** Ofis Tamir Servisi; İşyerinde meydana gelen su basması, yangın v.b. hasar durumlarında acil problemlere karşı ilgili birimler ile organizasyonların sağlanması, işyerinin faaliyetlerine biran evvel başlayabilmesi için sağlanan destek ve organizasyon hizmetidir. Profesyonel tek bir hizmet biriminin yönlendirilerek belirlenen sürede onarımın tamamlanması sağlanır. Hizmet bedeli Sigortalı'ya aittir. Hizmet sunumu sadece, İstanbul'da gerçekleşmektedir.
- D.** PC Yardım Hizmetleri; Sigortalı'nın, işyerindeki bilgisayarlarının arıza, vb. sebeplerden dolayı kullanılmasının mümkün olmadığı durumlarda, olay yerine hizmet sunmak üzere pc asistans gezici servisinin yönlendirilmesidir. İlgili hizmet bilgisayar ile ilgili sorunlarda destek verilmesi, donanım, yazılım ve işletim sistemi hakkında pratik bilgiler verilmesini kapsamaktadır. Servis, yedek parça vb. ücretler Sigortalı tarafından karşılanır, tedarikçi firma gerekli organizasyonu yapar. Bu hizmet sadece İstanbul sınırları içinde verilmektedir.
- E.** 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 amacıyla 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.
- F.** Profesyonel İşyeri Hizmetleri Organizasyonu; Şirket tarafından yönlendirilecek ve kontrol edilecek, şirketler ve profesyonellerin oluşturacağı bir hizmet ağı, müşterinin talepleri sonucu doğacak tamirat işlemlerini, bitirilene ve müşteri memnuniyeti sağlanana kadar yerine getirilecektir. Acil hizmetlerin düzenlenmesi ile ilgili olmayan her türlü durum için, Şirket Sigortalı' nın isteği üzerine, aşağıda belirtilen konularda hizmet ve tamiri verebilecek profesyonelleri veya hizmet birimlerini mesai saatleri içinde konuta işyerine gönderecek ve bilgi sağlayacaktır. İşyeri yardım organizasyonu hizmetlerinde bağlantı tedarikçi firma tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar Sigortalı tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak Sigortalı' nın isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır. Tedarikçi firma, her türlü makul kontrolü dışındaki hallerin veya hizmet birimlerinin kendi kontrolleri dışındaki olağanüstü, öngörülemeyen durumlar veya çevresel kazalar sonucu tamamen meşgul olması veya en yakın yerde hazır bulunamamaları sonucu olarak, kendi namına yaptırım uygulayamayacağı hiçbir doğrudan hizmeti sağlamayacaktır. Su / Sıhhi Tesisat / Kalorifer Tesisat

İşleri (Doğalgaz Tesisatı Hariç) Su, sıhhi ve kalorifer tesisatının (doğalgaz hariç) tamiri için hasar alanının kırımı, atımı ve tamirini kapsar.

Fayans / Kalebodur

Fayans, kalebodur, karo ve çini gibi ıslak zeminlerin kırımı, atımı ve kapatılma işlerini kapsar.

Elektrik

Elektrik, telefon, bilgisayar hatları gibi işleri kapsar.

Çelik / Ahşap / Alüminyum / PVC Kapı-Pencere-Doğrama tamir işleri

Hasar gören çelik, ahşap, alüminyum ve PVC kapı, pencere, kepenk, korkuluk vb. işlerin tamirini ve gerekiyorsa değişim işlerini kapsar.

Boya

Her türlü boya ve izolasyon işlerini kapsar.

Cam

a) Kırılan her türlü camın değiştirilmesi işlerini kapsar

b) Sıva / Duvar İşleri

c) Sıva, beton, şap ve tuğla-biriket türü duvar tamiri işlerini kapsar.

d) Alçıpen / Kartonpiyer İşleri

e) Alçıpen / Kartonpiyer tamiri ve yenilenmesi işlerini kapsar.

f) Yer Döşeme Ahşap İşleri (Parke, Halıfleks, Mineflo, Lambiri Ahşap Kaplama vb.)

g) Her türlü parke, halıfleks, mineflo, muşamba gibi yer kaplama malzemelerinde ortaya çıkacak hasarın tamiri ve değişimini kapsar. Halı vb. eşyalar kapsam dışıdır. Yer-duvar lambiri ahşap kaplama, pencere ve kapı gibi ahşap işlerinin tamiri ve yenilenmesini kapsar. Her türlü dolap, ahşap eşya vb. parçaların tamiri veya yeniden yapılması kapsam dışıdır.

h) PVC / Demir / Alüminyum Doğrama İşleri

i) Kapı, pencere, panjur, dükkan kepenkleri gibi kısımların tamiri ve yenilenmesini kapsar.

j) Tavan Kaplama / Asma Tavan İşleri (Taşyünü vb.)

k) Tavan veya asma tavan kaplama malzemelerinde ortaya çıkacak tamir ve değiştirme işlerini kapsar.

l) Çatı / Dere Tamir İşleri

Her türlü çatıda ortaya çıkabilecek hasarların tamirini veya direne işini yapan dere ve oluk tamiri ve bakımını kapsar

### **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 firma, verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur, hizmetlerin haricinde, İş Yerinde meydana gelen her türlü zarar ya da kayıp ya da masraflardan sorumlu değildir.

4) Hizmetler 'de 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:

m) İş Yerinde Sigortalı tarafından kasıtlı olarak meydana getirilen hasarlar.

n) Aksi belirtilmedikçe doğal felaketler, deprem, yangın, nükleer tehlike, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kaza (Acil mesajların iletimi her durumda geçerlidir).

o) 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.

p) Mahalli mercilerin izin vermediği müdahaleler.

- q) Olağandışı iklim koşullarından dolayı hizmet aksamaları.
- r) Kasıtlı olarak kendini yaralama veya Sigortalı' nın bir suç olayının parçası olması sonucu doğan olaylar veya Sigortalı' nın hileli hareketleri.
- s) Sigortalı' nın nefsi müdafaa haricinde, bir kavganın parçası olması sonucu meydana gelen olaylar.
- t) 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.
- u) Akıl hastalığı ya da kişilik kaybı.
- v) 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.
- w) Sigortalı' nın SOSYAL HİZMETLER aktiviteleri veya adlarına bilet alınan/rezervasyon yapılan hizmetlerde, beklentilerinin ve umutlarının karşılanması için verilecek hizmet yapılabileceğın 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.

## **BÖLÜM IV - SİGORTALI'NIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

### **A) GENEL PROSEDÜR**

Acil bir durumda Lehdar tedarikçi firmanın 24 saat boyunca, kendisine verilmiş olan ----- numaralı telefondan herhangi bir şahsi girişimde bulunmadan önce arar:

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

### **B) ŞİRKETİN SORUMLULUKLARI**

GRI Sigorta A.Ş. tedarikçi firmanın hizmet vermesini beklediği müşteri portföy bilgisini kontrat başlangıcında belirlenen sıklıkla tedarikçi firmaya elektronik ortamda iletcek ve/veya tedarikçi firma Operasyon ekibinin bu veriye erişimi için gerekirse kendi sistemini açacak ve/veya web servis gibi imkanlar vasıtasıyla anlık olarak veri aktarımı yapılmasını sağlayacaktır.

### **C) GENEL HÜKÜMLER**

**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, Sigortalı nın önceden onayı alınması koşulu ile kendisinden tahsil edilir.

**İstirdat (Geri Alım):** Sigortalı tedarikçi firmanın ilgili kaynaklardan gerekli ödemeleri geri alabilmesi için tedarikçi firmaya her türlü belgeyi sağlayacak ve formaliteleri yerine getirecektir.