

## Dört Dörtlük Plus Asistans Özel Şartları

Bu hizmet kapsamında sağlık sorunlarınızda, konutunuzda karşılaşılabileceğiniz acil durumlarda, organizasyon ihtiyaçlarınızda ve yurtdışı seyahatlerinizdeki ihtiyaçlarınızda 7 gün/24 saat ücretsiz destek alabilirsiniz. Asistans hizmetinden yararlanmak için asistans firmasını arayabilirsiniz. Sigorta şirketi, ilgili yenileme döneminde poliçede yer alan asistans hizmet ve şartlarında değişiklik yapabilir veya iptal edebilir. Bu hizmetler, asistans firması tarafından Türkiye ve KKTC sınırları içerisinde verilmektedir.

### 1. Tıbbi Yardım Hizmetleri

**1.1. Tıbbi Bilgi ve Danışmanlık:** Sigortalının karşılaştığı her türlü sağlık problemi ile ilgili olarak asistans firması tarafından bilgi verilir. Sağlık kurumlarının telefon numaraları bildirilir. Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur ancak tanı konmaz, ilaç önerilmez.

#### 1.2. Tıbbi Nakil:

**-Hastaneye Nakil:** Sigortalının Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) tanımladığı kriterlere göre ani hastalığı veya yaralanması durumunda en yakın sağlık kurumuna kara ambulansı ile nakli sağlanacaktır.

**-Bir Hastaneden Diğere Nakil:** Sigortalının ilk gitmiş olduğu sağlık kurum ve/veya kuruluşunda yapılacak tedavi için gerekli donanım veya tıbbi ekip yoksa asistans firması sigortalının tıbbi durumuna uygun başka bir sağlık kurum ve/veya kuruluşuna naklini sağlamakla yükümlüdür.

**-İkamet Yakınındaki Hastaneye Nakil:** Tedavinin bitiminde, sigortalının asistans firmasının belirleyeceği bir araçla, daimi ikametgah iline ya da ikameti yakınındaki uygun sağlık merkezine, doğrudan nakli sağlanır.

**1.3. Hastaneden Taburcu Oluşu Takiben Otelde Konaklama:** Sigortalının seyahati esnasında acil hastalık/yaralanma neticesinde tedavi gereksinimi nedeniyle seyahatini uzatması durumunda ve bu durumun doktor raporu ile belgelenmesi halinde asistans firması kendisinin belirleyeceği 3 veya 4 yıldızlı bir otelde, sigortalının konaklama masraflarını (oda+kahvaltı), birbirini izleyen 5 gün ile sınırlı olarak karşılayacaktır.

**1.4. Refakatçi Nakli:** Sigortalının seyahati esnasında, poliçe kapsamındaki acil hastalık veya yaralanma neticesinde tıbbi tedavi gereksinimi nedeniyle 7 günü aşacak bir süre için hastanede yatması gerektiği bir durumda asistans firmasının Sigortalının belirleyeceği bir aile bireyinin, hastanenin bulunduğu yere seyahatini organize eder. Gidiş-dönüş otobüs bileti veya 500 km'yi aşan mesafeler için gidiş-dönüş ekonomi sınıfı uçak bileti asistans firmasının değerlendirmesi sonrasında sağlanır.

**1.5. Refakatçinin Konaklama Giderleri:** Asistans firması, sigortalının hastanede 7 günden fazla yatması gerektiği durumlarda, bir yakınının 3 veya 4 yıldızlı bir otelde veya refakat edilen hastanede konaklama masraflarını (oda + kahvaltı), birbirini izleyen azami 7 gece ile sınırlı olarak karşılayacaktır.

**1.6. Refakat Edilemeyen Çocukların Dönüşü:** Sigortalının tıbbi bakımı esnasında seyahat sırasında yanında bulunan, 15 yaş ve altındaki çocukların (varsa mevcut biletleri de kullanılarak) ikametgaha refakatçi eşliğinde geri dönüşleri, asistans firması tarafından ödenir.

**1.7. Sigortalının Cenazesinin Tıbbi Şartlara Uygun Nakli:** Sigortalının daimi ikametgah ilinin dışında vefatı durumunda asistans firması yapılacak değerlendirme sonrasında, cenazenin daimi ikamet adresine naklinin organizasyonu için tüm gerekli tedbirleri alır ve uluslararası tıbbi şartlara uygun taşıma için gereken tabutun ve kalan eşyaların, daimi ikametgah ülkesindeki defin yerine naklini limit dahilindedir.

**1.8. Sigortalının Vefatı Halinde Aile Fertlerinin Dönüşü:** Sigortalının daimi ikametgahı dışında vefat etmesi durumunda, ailesinin önceden öngörülmüş imkanlar ile eve dönüşü imkansız ise asistans firması, bu kişilerin daimi ikametgahlarına dönüşlerini düzenler ve masrafları karşılar.

**1.9. Aile Üyelerinden Birinin Ölümü Nedeniyle Ülkeye Öngörülmeyen Dönüş:** Sigortalının ikametgahındaki akrabasının vefatı nedeniyle daimi ikametgah adresine acilen dönmesi gerekiyor ise asistans firması sigortalının geri dönüşünü organize eder ve ulaşım masraflarını öder. Gidiş-dönüş otobüs

bileti veya 500 km'yi aşan mesafeler için gidiş-dönüş ekonomi sınıfı uçak bileti sağlanır. Geri dönüş öncesinde vefatı resmi bir evrak ile belgelendirmelidir.

**1.10. Sigortalının Yakınının Sağlık Durumunun İzlenmesi:** Sigortalının bir yakınının bedeni zarar veya hastalığı durumunda, sağlık durumu asistans firması tarafından takip edilir ve sigortalıya bildirilir.

**1.11. Acil Mesajların İletilmesi:** Sigortalının ikamet ettiği yerdeki arkadaşları, iş çevresi ve akrabalarıyla karşılıklı olarak acil mesaj alışverişinde bulunmasını sağlar.

**1.12. Unutulmuş İlaçların Sevki:** Asistans firmasının onayı ile seyahat esnasında, eşdeğeri bulunamayan reçete edilmiş ilaçlar temin edilir, masrafı sigortalı tarafından karşılanır. Nakliye ücreti 5 kg ile sınırlıdır.

**1.13. Sağlık Network İndirimi:** Sigortalı, asistans firmasının sunduğu medikal network'ü kullanarak sağlık kurumlarından %5 - %40 arasında indirimle hizmet alabilmektedir.

## 2. Konut Yardım Hizmetleri

**2.1. Konut Bilgi Hattı:** Sigortalı, acil hizmet gerekliliği dışında kalan durumlarda asistans firmasını aramak suretiyle aşağıdaki işkollarında ve asistans ile bağlantılı hizmet veren tüm birimlerin telefon numaraları ve adres bilgilerini öğrenebilecektir: Ambulans, eczaneler, beyaz eşya servisleri, boya işleri, marangoz işleri, nakliyat şirketleri, halı ve döşemecilik kumaşçı, klima ve ısıtıcı hizmetleri, asansör, kalorifer, doğal gaz sistemleri, güneş enerjisi. Bu hizmetlerin bedeli sigortalıya aittir. Asistans firması, hizmetin ifası/yanlış ifasından dolayı ortaya çıkacak olan hasar veya zarardan hiçbir şekilde sorumlu olmayacaktır.

**2.2. Dahili Su Tesisatı:**\* Sigortalının daimi ikametgahında su tesisatındaki kırılma/patlama/arıza nedeniyle acil tamir gerektiren durumlarda asistans firması, bir tesisatçıyı konut adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını yılda 3 kez, olay başına azami 150 TL limit dahilinde üstlenir. 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 tesisatlarının tıkanması veya tamiri ve sonradan ilave edilen sıva üzeri tesisat **kapsam dışıdır.**

**2.3. Elektrik Tesisatı:**\* Sigortalının daimi ikametgahının dahili elektrik tesisatında (elektrik sigortasından priz/elektrik anahtarlarına kadar) meydana gelebilecek ve konuta elektrik enerjisinin ulaşmasını engelleyecek problemlerde asistans firması bir elektrikçiyi konut adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını yılda 3 kez, olay başına azami 150 TL limit dahilinde olmak üzere üstlenir. Daimi ikametgah 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 ikametgah 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.**

**2.4. Çilingir Gönderimi:**\* Sigortalının ikamet ettiği konut anahtarının kaybedilmesi, unutulması, kazaen veya hırsızlık neticesinde hasar oluşması gibi durumlarda konuta girilebilmesi için asistans firması bir çilingiri ikametgâh adresine yollama organizasyonunu yapar ve hizmet bedelini 150 TL limit dahilinde, bir yıl içinde azami 3 defaya mahsus olmak üzere üstlenir. Ek anahtar yaptırılması, kilit değiştirilmesi sonucu oluşacak malzeme masrafları **kapsam dışıdır.**

**2.5. Cam Kırılması:**\* Sigortalının daimi ikametgaha ait dış yüzey camlarının herhangi bir sebeple

kırılması durumunda asistans firması, bir camcıyı daimi ikametgah adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını yılda 3 kez, olay başına azami 150 TL limit dahilinde olmak üzere üstlenir.

\* Yukarıdaki belirtilen limitleri aşan masraflar, sigortalı tarafından ödenecektir. Asistans firması, teminat limitine kadar olan tamirata yapacak, aşan kısım için sorumlu olmayacaktır.

**2.6. Klima Bakım:\*** Bu hizmet ücretsiz olarak yılda bir kez sigortalının sadece ikamet adresinde yer alan bir adet klima için geçerlidir. Klima bakım hizmeti; mobil, duvar tipi, salon tipi klimalar için geçerlidir. Klima bakım paketi kapsamında arıza tespiti, elektrik kaçağı kontrolü, gaz basıncı ölçümü, iç ünite filitreleri temizliği, iç ve dış ünite plastik kasa temizliği bulunmaktadır. Sigortalının farklı bir adreste bu hizmetten yararlanmak istemesi durumunda, indirimli olarak hizmet organize edilecektir.

**2.7. Kombi Bakım:\*** Bu hizmet ücretsiz olarak yılda bir kez ve sigortalının sadece ikamet adresindeki bir adet yoğunmalı-yoğunmasız ve 25.000 kW altındaki kombiler için geçerlidir. 10 yaş ve üzeri cihazlara bakım hizmeti verilemez. Hizmet kapsamında arıza tespiti, cihazda biriken tozların temizliği, fan kontrolü, eşanjör kontrolü, elektrik kaçağı kontrolü bulunmaktadır. Sigortalının onayı ile indirimli fiyatlar üzerinden arıza tamir hizmeti sağlanır. Garanti kapsamındaki cihazlarda bakım hizmeti ile ürün garantisin geçersiz kalacağını bilen Sigortalının bakım hizmetinden yararlanmak istemesi durumunda, yazılı muvafakatname ile hizmet sağlanacaktır. Hizmet sağlayıcı, cihazın yaşı ya da herhangi bir özelliğinden ya da arızasından kaynaklı olarak, hizmet vermeme hakkına sahiptir.

\* Olağan koşullarda gelen hizmet talepleri en geç on iş günü içerisinde karşılanmaktadır. Randevu talebi sırasında, cihaz ile ilgili bilgiler hizmet hattı yetkilisi tarafından sorulacak, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı olası memnuniyetsizlikten hizmet sağlayıcı sorumlu olmayacaktır.

**2.8. Halı Yıkama:** Sigortalı sadece ikamet adresinden bulunan toplam 6 metrekareye kadar ücretsiz halı yıkama hakkına sahiptir. Diğer hizmet talepleri indirimli karşılanacaktır. Randevu talebi sırasında halının cinsi, boyutu, leke durumu konusunda hatalı ya da eksik bilgi vermesinden hizmet sağlayıcı sorumlu tutulamaz. Halı cinsi shaggy, yün, el dokuma, ipek ve burada belirtilmeyen ancak makine cinsi halı dışında kalan tüm sigortalı talepleri indirimli olarak karşılanacaktır.

**2.9. Eve Doktor veya Ambulans Gönderilmesi Organizasyonu:** Sigortalının ikametgahında kendisi ve yakınlarının, DSÖ'nün tanımladığı kriterlere göre ani bir hastalığı veya yaralanması durumunda, asistans firması tarafından uygun bulunan bir nakil aracıyla en yakın tıbbi merkeze nakli organize edilir. Talep edilmesi halinde ücreti Sigortalıya ait olmak üzere konuta doktor gönderilmesini organize eder.

**2.10. Konuta Hemşire Gönderilmesi Organizasyonu:** Asistans firması, sigortalının/yakınının ameliyat sonrasında, bakıma ihtiyaç duyulan bir hastalığı esnasında konutta sigortalıya/yakınına bakacak kimse yok ise, kişinin doktorunun ve asistans firmasının onayı ile ücreti sigortalıya ait olmak kaydıyla konuta hemşire yollar.

**2.11. Anne ve Yeni Doğan Servisi Organizasyonu:** Sağlık ve bakım hizmetleri, bebek bakımı ve beslenmesi konusunda eğitim ve yeni doğan sarılığı olması durumunda fototerapi tedavisi hizmetleri asistans firması tarafından organize edilir, hizmet bedeli sigortalıya aittir.

### 3. Organizasyon ve Rezervasyon Hizmetleri

Aşağıdaki hizmetlere ilişkin organizasyon dışındaki bedeller sigortalıya aittir.

**3.1. Şehir Rehberi ve Rezervasyon Servisi Hizmetleri:** Sigortalıya sanatsal, kültürel ve sportif faaliyetlerle ilgili bilgi verilmesi; müze, tarihi eserler, restoranlar, eğlence merkezleri ile ilgili gezi planı oluşturulması, rezervasyon/bilet alımı yapılması hizmetleridir.

**3.2. Organizasyon Hizmetleri:** Çiçek ve hediye gönderimi, 7/24 ilaç gönderimi, bilgisayar destek hizmeti (İstanbul, İzmir, Ankara), VIP transfer özel şoför hizmeti, evcil hayvan / çiçek bakımı.

**3.3. Business Line:** Kişisel asistans, tercüme organizasyonu, konferans salonu organizasyonu, faks, bilgisayar, mobil telefon kiralama organizasyonu, mesajların iş ortaklarına iletilmesi.

#### 4. Seyahat Yardım Hizmetleri

Aşağıdaki hizmetler sadece, sigortalının yurtdışında seyahatte olduğu durumlarda geçerlidir.

**4.1. Seyahat Öncesi Hizmetler:** Vize, pasaport, girişteki aşı istekleri, gümrükler ve kuralları, döviz kurları ve vergiler, hava durumu, bankalar, elçilikler ve konsolosluklar hakkında ön bilgi verilir.

**4.2. Seyahat Dokümanlarının Kaybı:** Kaybolan veya çalınan kredi kartları, kimlikler veya seyahat dokümanlarının bulunması veya ikamesi için izlenmesi gereken prosedür hakkında bilgi verilir.

**4.3. Kefalet İçin Avans Ödeme:** Sigortalının yasal işlemlerle ilgili teminat göstermesi gerekirse veya trafik kazası neticesinde tutuklanırsa, maksimum 1.000 € kefalet ücreti sigortalı namına avans olarak ödenir. İlgili tutar 15 gün içinde asistans firmasına geri ödenmelidir.

**4.4. Acil Durumlarda Avans Ödeme:** Sigortalının yurtdışında acilen hastaneye yatırılması, kartın kaybedilme/çalınma sebebiyle kullanılmadığı durumlarda asistans firması, sigortalı namına acil masrafları ilgili kurumlara sigortalı adına garanti eder veya 1.000 €'ya kadar avans ödemesi yapar. İlgili tutar 15 gün içinde asistans firmasına geri ödenmelidir.

**4.5. Kayıp Bagajın Bulunup Ulaştırılması:** Asistans firması, sigortalının yurtdışına uçakla yaptığı seyahatte check-in işlemi sonrasında kaybolan bagajının bulunması ve bulunduktan sonra ulaştırılması için gerekli tutanakların hazırlanmasında sigortalıya yardımcı olur.

**Asistans Hizmeti Kapsamı Dışı Durumlar:** Asistans firmasının onayı olmadan doğrudan doğruya yapılan masraflar, sigortalının hileli ve kasıtlı hareketleri ile yasalara uygun olmayan hizmet talepleri, doğal felaketler (deprem, yangın, nükleer tehlike, volkanik patlama vb.), savaş, işgal, iç savaş, isyan, ihtilal, terörist veya askeri ya da inzibati güç sonucu doğan olaylar, akıl hastalığı, kişilik kaybı, kasıtlı olarak kendini yaralama, AIDS, salgın hastalıklar, poliçe öncesine dayanan her türlü hastalık - hasar durumu, sarhoş edici maddelerin etkisi altında meydana gelen olaylar; tehlikedeki kişileri ve malları kurtarmak hali hariç, sigortalının kendisini tehlikeye sokacak hareketleri, motosiklet kullanımı, 70 yaş ve üstü kişiler için ani olsun veya olmasın hastalık durumlarına ait tıbbi talepler, hamilelik, prematüre giderleri (kuvöz bakımı vs.), motor ve mental gelişim bozukluğu.