

# GULF SİGORTA A.Ş. KONUT YARDIM HİZMETLERİ

## TANIMLAR

### Sigortalı Kişi

Kanuni ikametgâhı Türkiye sınırları içinde olan ve teminat altına alınmış konutta yaşayan kişiler ile sigortalı konutta yaşamakla beraber poliçede sigortalı/sigorta ettiren olarak yazılı olan her gerçek kişi.

### Coğrafi Sınır

Türkiye Cumhuriyeti'nde geçerlidir.

### Hizmet Süresi

Konut Yardım Hizmeti, sigorta poliçesinde belirtilen başlangıç tarihinden itibaren (vade)1 yıl süre içerisinde geçerlidir.

### Konut

Sigortalı Konut terimi; Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde yer alan, Sigorta Şirketi tarafından teminat altına alınmış ve poliçe üzerinde adresi görülen, ticari olarak kullanılmayan, kiralama yoluyla veya mülkiyeti kendisinde olmak üzere daimi olarak ikamet ettiği/ettirdiği daire, müstakil villa ve evler (yalnız birden fazla kattan oluşan apartman ve binalar hariç) "KONUT" olarak anılacaktır.

### Olay

Tesisat/Elektrik İşleri için OLAY, poliçe şartları dahilinde tanımlanan "tesisat" üzerinde meydana gelen bir hasar anlamına gelmektedir. Bu hasara bağlı veya bu hasarın sonucu olarak tesisatta yapılacak her bir tamirat farklı bir olay olarak değerlendirilecek ve ayrı bir dosya açılacaktır.

Cam İşleri için OLAY, kırılan her bir yekpare camın takılması anlamına gelmektedir.

Çilingir İşleri için OLAY, her bir kilidin açılması anlamına gelmektedir.

### Yöntem

Bütün acil ve bağlantı hizmetleri yılın 365 günü, 24 saat olarak telefonla Şirket'ten istenmesi gerekir. Şirket 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 ayrıntıları soracaktır.

Sigortalının Şirkete istediği hizmet ve bunun takibini bilgisayara kaydetme yetkisini verdiği telefon konuşmaları, talebin tebliği (ihbarı) olarak kabul edilecektir.

## 1- ACİL YARDIM HİZMETLERİ

### Kapsam

Şirket, poliçe vadesi süresince oluşabilecek olaylar karşısında konutu korumak maksadıyla bu ürün kapsamındaki acil ev yardım hizmetlerini aşağıda tanımlanan açıklamalar, şartlar, istisnalar ve ekonomik limitler çerçevesinde tüm Türkiye'de sağlayacaktır.

Masrafların ekonomik limitleri aşması durumunda doğacak fark sigortalı tarafından karşılanacaktır.

## 1.1. Tesisat

Sigortalı'ya ait konut içindeki sıhhi tesisat, direkt konuta ait su vanasından başlayıp musluklara (musluk, pisuvar muslukları, her türlü armatür vb. tesisat hariç) kadar ki kısmı kapsar.

Konutun iç sıhhi, sabit su tesisatı, kalorifer tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatında sızıntı veya kırılma olması durumunda ve böyle bir tamiratın mümkün olduğu durumlarda Şirket gerekli acil tamiri yerine getirecek bir tesisatçıyı gönderecektir.

a) Şirket, poliçe vadesince azami üç olay olmak kaydıyla her bir olay için 1000 TL sınırına kadar malzeme, işçilik ve ulaşım masraflarını karşılayacaktır. Sigortalının bu meblağı aşan masraflar onaylaması durumunda sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır. Sigortalı limiti aşan masrafları onaylamazsa sadece 1000 TL sınırına kadar olan tamirat yapılacaktır.

### İçerik

- Arıza Tamir İşleri:
  - Siva üstü veya altı pis su borularındaki sızıntı ve akıntının tamiri,
  - Siva üstü veya altı patlayan veya sızıntı yapan temiz su borunun tamiri,
  - Siva üstü veya altı patlayan veya sızıntı yapan kalorifer borunun tamiri,
  - Radyatörlerde meydana gelen akıntı ve sızıntıların tamiri,
  - Patlayan spiral (fleksi) boruların tamiri,
  - Küvet, lavabo, kozet gider pis su akıntılarının tamiri,
  - Küvet ve lavabo sifon akıntı ve sızıntı tamiri,
  - Yer gideri (sifonu) sızıntı ve akıntının tamiri,
- Arızaya Bağlı Parça Değişimi:
  - Patlayan spiral (fleksi) boruların değişimi,
  - Kırılan tuvalet taşının, klozetin, rezervuarın ve lavabonun yenisi ile değiştirilmesi (malzemeyi sigortalı tedarik eder),
  - Arızalı batarya, musluk, ara musluk değişimi (malzemeyi sigortalı tedarik eder),
  - Radyatör değişimi (malzemeyi sigortalı tedarik eder)

!!! Birebir yakın ürün baz alınır. Poliçe kapsamında ve limitler dahilinde kalmak üzere standart temel su tesisat malzemesi kullanılır (su borusu, gider borusu, spiral vb.).

!!! Aksesuar malzemeler asistans poliçe kapsamı dışında olup sigortalı tarafından karşılanır (batarya, musluk, küvet, lavabo, klozet, rezervuar vb.).

### İstisnalar

Aşağıda belirtilen durumlar hizmet kapsamı dışındadır.

b) Konut içerisindeki sıhhi tesisat, sabit su tesisatı, kalorifer tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatı dışında her türlü parçanın tamiri.

- c) Konutun içerisinde her türlü kaçak, sızıntı ve ıslanmadan dolayı meydana gelen hasarın tamiri, (tamir için yapılması kaçınılmaz olan tesisat veya diğer donanımların hasarı veya kırılmasından kaynaklanmış olanlar dahil)
- d) Kırım sonrası kapama (seramik, sıva vb.) teminatı dışındaki kapama işlemleri.
- e) Su borularına bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, klima, ısıtıcılar, su ısıtıcıları vb. sıhhi malzemenin değişimi veya tamiri
- f) Hasar kaynağı (tesisat) Sigortalı konutunda olsa dahi, binanın ortak kullanım veya üçüncü şahısların (komşuların) kullanım alanlarında vereceği hasarın tamiri kapsam dışıdır.
- g) Binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat Sigortalı'nın kullanım alanında olsa bile konuta ait olarak kabul edilmeyecektir.
- h) Her türlü su tesisat iyileştirme ve yenileştirme çalışmaları.
- i) Ortak kullanım bölgesinde veya konutun dışında bulunan kanalizasyon veya pis su tesisatlarının tıkanması
- j) Sonradan ilave edilen sıva üzeri tesisat teminat dışıdır.

## 1.2. Elektrik

Sigortalı'ya ait konut içindeki elektrik tesisatı, konuta ait elektrik sigortasından başlayıp elektrik anahtarına kadarki kısmı kapsar.

Hasarın kaynağı konutun içinde bulunduğu sürece elektrik tesisatının bozulması veya hasar görüp çalışamaz duruma gelmesi halinde ve böyle bir tamiratın mümkün olduğu durumlarda, Şirket tesisatı çalışır hale getirmek ve gerekli acil tamir hizmetini sağlamak amacıyla anlaşmalı elektrikçisini sigortalının onayı ile gönderecektir.

Şirket Poliçe vadesince azami üç olay olmak kaydıyla her bir olay için 1000 TL sınırına kadar malzeme, işçilik ve ulaşım masraflarını karşılayacaktır. Sigortalının bu meblağı aşan masraflar onaylaması durumunda sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır. Sigortalı limiti aşan masrafları onaylamazsa sadece 1000 TL sınırına kadar olan tamirat yapılacaktır.

### İçerik

- Arıza Tamir İşi:
  - Herhangi noktadaki elektrik tesisatındaki arızanın tamiri,
  - Lamba duyunun tamiri,
  - Tavan armatürünün tamiri,
  - Kısa akım rölesinin tamiri,
  - Buhat kutusunda meydana gelen arızanın tamiri,
  - Elektrik anahtarının tamiri,
  - Elektrik prizinin tamiri,
  - Dimmer elektrik anahtarının tamiri,
  - Sigortanın tamiri,
  - Sigorta kutusunun tamiri,

- Arızaya Bağlı Parça Değişimi:
  - Arıza sonrası hasar gören lamba sortisinin değişimi,
  - Arıza sonrası hasar gören spot lamba sortisinin değişimi,
  - Arıza sonrası hasar gören elektrik anahtarı sortisinin değişimi,
  - Arıza sonrası hasar gören priz sortisinin değişimi,
  - Arıza sonrası hasar gören topraklama sortisinin değişimi,
  - Arızalı duyu, elektrik armatür, kısa akım rölesi, elektrik anahtarı, priz, dimmer, spot, sigorta vb. malzemenin değişimi,

!!! Birebir yakın ürün baz alınır. Poliçe kapsamında ve limitler dahilinde kalmak üzere standart temel elektrik tesisat malzemesi kullanılır.

!!! Aksesuar malzemeler asistans poliçe kapsamı dışında olup sigortalı tarafından karşılanır (elektrik anahtarı, priz, dimmer, duyu, spot, sigorta, kısa akım rölesi vb.)

## İstisnalar

Aşağıda belirtilen durumlar hizmet kapsamı dışındadır:

- a) Elektrik anahtarı, priz, duyu, her türlü lamba/florasan, her türlü elektrik sigortası, kısa akım rölesi vb. elektrik tesisatından bağımsız yardımcı malzemelerin değiştirilmesi,
- b) Elektrik tesisatında meydana gelen bir arızadan kaynaklanmış olsa dahi elektrikle çalışan ısıtıcı, ev elektrikli eşyaları (beyaz eşya vb.) cihazların tamiri,
- c) Konutta veya binada topraklamanın olmamasından veya yetersiz olmasından kaynaklanan arıza ve hasarın tamir tutarının limiti aşan kısmı
- d) Elektrik tesisatı çok eski ve tamir edilemeyecek durumda olması,
- e) Her türlü elektrik tesisat iyileştirme ve yenileştirme çalışmaları,
- f) Ana elektrik tesisatına sonradan yapılan ek tesisat arızaları.

## 1.3. Anahtar

Anahtarların çalınması, unutulması, kaybedilmesi veya hırsızlık sonucu kilitlerin hasar görmesi ya da herhangi bir nedenle kilitlerin arızalanması sonucu konuta hiçbir giriş yolunun bulunmaması durumunda, böyle bir tamiratın mümkün olduğu durumlarda, Şirket gerekli acil tamir hizmetini sağlamak amacıyla sigortalının ilgili konutta ikamet ettiğine dair herhangi bir belgeye (tapu, fatura vb.) sahip olması şartı ile anlaşmalı çilingirini gönderecektir.

Şirket poliçe vadesince azami üç olay olmak kaydıyla her bir olay için 1000 TL sınırına kadar malzeme, işçilik ve ulaşım masraflarını karşılayacaktır. Sigortalının bu meblağı aşan masraflar onaylaması durumunda sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır.

Sigortalı limiti aşan masrafları onaylamazsa sadece limit dahilinde işçilik hizmeti verilecektir.

Eğer yukarıda bahsedilen bazı olaylardan dolayı konuta girmek mümkün olmazsa Şirket içerden dışarıya çıkması mümkün olmayan şahısların kurtarılması ile ilgili yılda 2 defa ve 1000 TL'sına kadar olan masrafları da karşılayacaktır. Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri acil tamir için malzeme, ulaşım ve işçilik masraflarını karşılayacaktır.

Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri, gerekli gördüğü takdirde, sigortalıdan, hizmet öncesi ilgili konutun kendisine ait olduğunu belirtir bir belgeyi (tapu, adına kesilmiş fatura, kira sözleşmesi vs.) talep edebilecektir.

## İçerik

- Görev:
  - Anahtar kaybına bağlı dış kapının açılması,
  - Anahtar çalınmasına bağlı dış kapının açılması,
  - Anahtarın içerde unutulmasına bağlı dış kapının açılması,
  - Anahtarın kapı arkasında unutulmasına bağlı dış kapının açılması,
  - Barelin arızalanmasına bağlı dış kapının açılması,
  - Kilidin arızalanmasına bağlı dış kapının açılması,
  - Hırsızlık amaçlı zarar verilmiş çalışamaz haldeki dış kapının açılması,
- Değişirme:
  - PVC, ahşap, demir veya alüminyum dış kapı kilidinin arıza sonrası çalışamaz haldeki kilidin değiştirilmesi,
  - PVC, ahşap, demir veya alüminyum dış kapı kilidinin arıza sonrası çalışamaz haldeki barelin değiştirilmesi,

!!! Birebir yakın ürün baz alınır. Poliçe kapsamında ve limitler dahilinde kalmak üzere standart kilit, barel, rozet vb. malzeme kullanılır.

!!! Aksesuar malzemeler asistans poliçe kapsamı dışında olup sigortalı tarafından karşılanır (güvenlik zinciri-sürgüsü, kapı freni vb.).

## İstisnalar

- a) Anahtarların kopya edilmesi,
- b) İsteğe bağlı kilit veya barellerin değiştirilmesi,
- c) İsteğe bağlı kapının açılması,

## 1.4. Cam işleri

Konutun dış cephesinde ve iç kısımda bulunan dikey camların kırılma ya da çatlama sonucu hasar görmesi durumunda, Şirket hasar gören parçayı eski haline getirerek, daha ileri hasar ve zarara karşı meskeni korumak maksadıyla gerekli acil tamir hizmetini yerine getirecek bir camcı gönderecektir.

Şirket poliçe vadesince azami üç olay olmak kaydıyla her bir olay için 1000 TL sınırına kadar malzeme, işçilik ve ulaşım masraflarını karşılayacaktır. Sigortalının bu meblağı aşan masraflar onaylaması durumunda sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır. Sigortalı limiti aşan masrafları onaylamazsa sadece limit dahilinde cam ve işçilik hizmeti verilecektir

## İçerik

- Değişirme:
  - Kırılmış veya çatlamış düz camların değiştirilmesi,
  - Kırılmış veya çatlamış buzlu camların değiştirilmesi
  - Kırılmış veya çatlamış cam kapının değiştirilmesi,
  - Kırılmış veya çatlamış çift (ısıcam) camın değiştirilmesi,
  - Kırılmış veya çatlamış özel nitelikli camların (temperli-damperli, renkli, lamine vb.) değiştirilmesi

!!! Birebir yakın ürün baz alınır. Poliçe kapsamında ve limitler dahilinde kalmak üzere standart cam malzeme kullanılır.

!!! Aksesuar malzemeler asistans poliçe kapsamı dışında olup sigortalı tarafından karşılanır (cam kapı motoru-makinası, cam kapı aksesuarları vb.).

## İstisnalar

- a) Ayna benzeri ürünlerin değiştirilmesi,
- b) Vitray benzeri sanat işçiliği gerektiren ürünlerin değiştirilmesi,
- c) Duşakabin camı, konut içindeki eyaların camı

## 1.5. Diğer Hizmetler

Aşağıdaki iş kolları yukarıda belirtilen acil durumlar haricinde Sigortalının talebi durumunda gönderilebilir veya haklarında bilgi alınabilir (Ödeme Sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılır):

Tesisatçılar  
Elektrikçiler  
Çilingirler  
Camcılar  
Cam ve PVC Doğramacılar  
Tuğla ustaları  
Boyacılar  
Marangozlar  
TV anten ve uydu  
Halı dekorasyonu ve halı yıkama firmaları Döşemeciler  
İlaçlama Şirketleri  
Temizlik Şirketleri  
Beyaz ve kahverengi eşya servis ve bayi telefonları Nakliye Şirketleri  
Güvenlik Şirketleri  
Çelik Kapı  
Klima ve Havalandırma  
Jeneratör  
Güneş Enerjisi ile ısıtma sistemleri  
Kargo Firmaları  
Kurye Firmaları  
İzolasyon Firmaları

Asansör Firmaları  
Alüminyum ve Metal Doğrama  
Kalorifer ve Doğalgaz Sistemleri  
Isıtıcı ve havalandırmacılar  
Doktor ve ambulanslar  
Cenaze İşlemleri

### **1.6. Bilgi Hattı**

Tüm Sigortalılar aşağıda dökümü yapılan işkollarının telefon numaralarını günde 24 saat yılda 365 gün Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri'ni arayarak öğrenebileceklerdir (Türkiye çapında) :  
Tüm beyaz ve elektrikli ev eşyası üreticilerinin bayii ve servisleri  
Turizm danışma, turizm meslek örgütleri, turist rehberleri, turizm polisi-pasaport  
Seyahat acenteleri  
Havayolu şirketleri  
Hava alanları  
Denizcilik işletmeleri  
Karayolu şirketleri  
Yat işletmeleri Demiryolları  
Rent a car firmaları  
Oteller, konaklama tesisleri  
Eğlence/show merkezleri, restaurantlar/cafele  
Müzeler, kültür merkezleri,  
Elçilik ve konsolosluklar  
Vize işlemleri ile ilgili bilgiler  
Hastaneler, Klinikler, Ambulans Şirketleri  
Nöbetçi Eczaneler

Her türlü resmi kimlik kaybı (pasaport, ehliyet, nüfus cüzdanı v.b.) durumunda yapılacak işlemler Jandarma, belediye, bakanlıklar, valilikler, adliyeler, müsteşarlıklar, devlet ve SSK Hastaneleri, askerlik şubeleri, bankalar, basın kuruluşları, dernekler, savcılıklar, iş ve işçi bulma müdürlükleri gibi devlet dairelerine ait telefon ve adresler

### **1.7. Konaklama Masrafları**

Konutta meydana gelen bir hasar durumunda konut oturulamaz hale gelir ise ve onarım 24 saati aşarsa, sigortalının talebi ve şirketin onayı ile ilgili konutta ikamet eden sigortalılar için azami 3 gün, 4 yıldızlı otelde (4 yıldızlı otel bulunamaması durumunda 3 yıldızlı otelde) otelde oda-kahvaltı konaklama masrafları karşılanır.

Sigortalı, sigortalı konutta oturulamayacağını kanıtlayan her türlü belgeyi (itfaiye zaptı, fotoğraf vb.) istendiği takdirde Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri' ne sunmak zorundadır.

### **1.8. Faturaların Ödenmesi**

Sigortalının kaza sonucu evde ve hastalanma veya kaza sonucu hastanede yatması zorunlu olup, kendisine yardım edecek hiç kimse yoksa, Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri üç aylık süre boyunca gerekli fatura ödemelerinin ilgili mercilere yapılmasına yardımcı olur. (Fatura bedelinin sigortalı tarafından verilmesi

koşuluyla İstanbul sınırları içinde geçerlidir.)

### **1.9. Evde Meydana Gelen Bir Hasar Nedeni İle Erken Dönüş Masrafları**

Sigortalının seyahatte olması esnasında sigortalı konutta meydana gelen hırsızlık, kapı ve pencerelerin zorlanması, yangın veya patlama nedeni ile oturulmaz hale gelmesi ya da fazla zarar çıkması riski nedeni ile Sigortalının evinde bulunması gerektiği durumlarda, Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri, Sigortalının kanuni ikametgâhına otobüs veya tren ile karayolu ile 8 saati geçen mesafelerde ekonomik sınıf uçak bileti ile dönüşünü sağlayacaktır.

### **1.10. Güvenlik Hizmeti**

Konutun kullanılmaz hale gelmesi durumunda sigortalı konutun güvenliği azami 48 saat ile ücretsiz olarak sağlanacaktır.

### **1.11. İlaç / Tıbbi Sarf Malzeme Gönderimi**

Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri doktor tarafından acil tedavi amaçlı yazılmış ve sigortalının ikametgâh ilinde bulunamayan ilaçların, reçetesi olması kaydıyla, tıbbi sarf malzemenin uygun koşullarla ikametgâhındaki sigortalıya gönderilmesi işlemini Türkiye içerisinde organize eder ve gönderim masraflarını karşılar. İlgili hizmete ait ilaç ve tıbbi sarf malzeme masrafları sigortalı tarafından karşılanacaktır.

Sigortalının talebinin acil kapsamındaki durumuna karar verecek olan sigortalı doktorunun tavsiyesini dikkate alınarak Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri ve Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri'nin doktorlarıdır.

### **1.12. Acil Mesajların iletilmesi**

Sigortalı'nın talebi üzerine Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri ferdi teminatlar kapsamındaki konularla ilgili acil ve gerekli mesajların Sigortalı'nın istediği kişilere telefon ile iletilmesini sağlayacaktır.

### **1.13. Yakın Bir Akrabanın Vefatı Nedeniyle Sigortalının Planlanandan Önce Dönüşü**

Sigortalı, aynı ikamet adresinde ikamet etmekte olan yakın bir akrabanın (karı/koca, 1. Derece de ile büyükleri veya küçükleri, erkek veya kız kardeş) vefatı nedeniyle seyahatini yarıda kesmek zorunda kalırsa Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri, Sigortalı'nın toprağa veriliste bulunmasını mümkün kılmak için kendisine bir uzun yol otobüs veya ekonomi sınıfı uçak dönüş bileti sunar.

### **1.14. Yakın Bir Akrabanın Ciddi Hastalığı Veya Yaralanması Nedeni İle Sigortalı'nın Planlanandan Önce Dönüşü**

Sigortalı, aynı ikamet adresinde ikamet etmekte olan yakın bir akrabanın (karı/koca, 1. derecede ile büyükleri veya küçükleri, erkek veya kız kardeş) ciddi hastalığı veya yaralanması nedeniyle seyahatini yarıda kesmek zorunda kalırsa Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri, Sigortalı'nın ikamete dönüş için uzun yol otobüs veya ekonomi sınıfı uçak dönüş bileti sunar.

### **1.15. Doktor veya Ambulans Gönderilmesi**



Sigortalının ve/veya konutta yaşayan yakınının konut içerisinde rahatsızlanması veya yaralanması sonucu, Sigortalının konutuna doktor veya ambulans gönderilmesini talep etmesi durumunda Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri, konutun bulunduğu bölgeye en yakın yerden ambulansı Sigortalının onayı durumunda gönderecektir.

Sigortalının acil ihtiyacı olması durumunda yılda azami 3 defa en yakın hastaneye nakil masrafları karşılanacaktır. Sigortalının kaza geçirmesi ya da hastaneye kaldırılmasını gerektiren bir rahatsızlık geçirmesi durumunda hastaneye tıbbi nakli ücretsiz olarak karşılanacaktır. Bulunulan şehirde hastane ve Sağlık kuruluşunun gerekli tıbbi müdahale konusunda yetersiz kalması durumunda en yakın sağlık kuruluşuna; Şehirlerarası tıbbi nakil konusunda hizmet verilecektir. Şehirlerarası tıbbi nakil gerekmesi durumunda ise azami yılda 3 kez Sigortalının nakil masrafları karşılanacaktır.

Acil durum onayı Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri doktorunun kararı sonucu onay verildiği takdirde geçerli olacaktır. Acil Durum halleri Dünya Sağlık Örgütü tarafından belirlenmiş 32 Acil Durum Parametresine istinaden aşağıda listelenmiştir. Limitler dışında abone istediği zaman organizasyon talep etme hakkına sahiptir. Bu tip durumlarda hizmet bedeli abone tarafından karşılanacaktır.

#### **a- Acil Ambulans Gönderim Halleri**

Uluslararası 32 Acil Durum Parametresi aşağıda listelenmiştir. Bu parametreler Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından belirlenmiştir. İl ambulans servisleri ve özel ambulans servisleri bu 32 madde var Acil Durum Parametresine göre çalışmaktadır.

- Şuur Kaybına Neden Olan Her Türlü Durum
- MI, Aritmi, Hipertansiyon Krizler: Geçirilmekte olan kalp krizi, acil tedavi gerektiren kalp ritmi bozukluğu türleri, kan basıncının beyin kanaması vb. ciddi durumlara yol açabilecek derecede yükselmesi.
- Zehirlenmeler
- Ciddi Genel Durum Bozukluğu: Yaşlılık, besin yetersizliği, yetersiz bakım, uzun süren ağır hastalık vb. nedenlerle kişinin sağlığının genel anlamda tehlikeli olabilecek derecede bozulması.
- Trafik Kazası
- Ani Felçler
- Migren ve/veya Kusma, Şuur Kaybıyla Beraber olan Baş ağrıları
- Astım Krizi, Akut Solunum Problemleri
- Yüksek Ateş: Zehirlenme, enfeksiyon hastalıkları, sıcak çarpması vb. nedenlerle vücut ısısının konviziya (havale) ya da kalp ritim bozukluklarına yol açabilecek derecede (Ortalama 39,5 °C ve üzeridir) yükselmesi.
- Ciddi Alerji ,Anafilaktik Tablolar : Kalp ritminde bozulma, solunum yollarında tıkanmaya yol açabilecek ciddiyette alerji ya da tansiyon düşmesi durumları.
- Akut Batın: Mide, bağırsak gibi içi boş organların delinmesi, tıkanması ya da düğümlenmesi, iltihaplanması, vb. gibi acil müdahale gerektiren durumlar.
- Yüksekten Düşme
- Ciddi İş Kazaları, Uzuv Kopması
- Menenjit, Ensefalit, Beyin Apse: Sinir sistemi fonksiyonları dolayısıyla da yaşamsal fonksiyonları etkileyebilecek, beyin ve beyni çevreleyen zarla ilgili iltihabi, infektif hastalıklar.
- Elektrik Çarpması
- Ciddi Göz Yaralanmaları
- Kurşunlanma, bıçaklanma, kavga, terör, sabotaj, vb
- Renal Kolik: Böbrek taşlarının yol açtığı, ilerlemesi durumunda idrar yolu ya da böbrek hasarına yol açabilecek şiddetli ağrı oluşturan durum.
- Akut Psikotik Tablolar: Aşırı saldırganlığa yol açan nörolojik ya da psikolojik rahatsızlıklar.

- Suda Boğulma
- İntihar Girişimi
- Donma, Soğuk Çarpması
- Isı Çarpması
- Ciddi Yanıklar
- Yeni Doğan Komaları
- Başlamış Doğum Faaliyeti (Su Kesesinin Boşalması)
- Diyabetik ve Üremik Kanama: Diyabet (şeker hastalığı) ve böbrek yetersizliğinin neden olduğu bilinç bulanıklığından başlayıp tam bilinç kaybına (koma) kadar girebilecek durumlar.
- Genel Durum Bozukluğunun Eşlik Ettiği Diyaliz Hastalığı
- Akut Masif Kanamalar: Genellikle travma sonucu ortaya çıkan, hayatı tehdit edecek boyutlarda iç veya dış kanamalar.
- Omurga ve Alt Extremitte Kırıkları: Büyük dış veya iç kanamaya yol açan bacak kırıkları ve her türlü omurga kırıkları.
- Tecavüz
- Dekompresyon (Dalgıç) Hastalığı: Halk arasında vurgun yemek olarak tabir edilen durum.

## Genel İstisnalar

Bu hizmet dolaylı veya dolaysız olarak aşağıda belirtilen hususların sonucu meydana gelen bedensel ve maddi zararları kapsamaz.

- a) Sigortalının kastı veya ağır kusuru olan durumlarda gerçekleşen hasarlar,
- b) Mücbir sebepler, olağanüstü hal, sıkıyönetim, terörizm, ambargo, darbe, savaş, istila yabancı düşmanların hareketleri, düşmanlıklar (savaş ilan edilmiş olsa da olmasa da ), iç savaş, kargaşa,grev, ayaklanma, ihtilal (askeri veya yerel v.s.), isyan, askeri yahut gasp edilmiş iktidar, kargaşalık yahut sivil başkaldırmadan doğrudan yahut dolaylı olarak kaynaklanan yahut bunlar dolayısıyla meydana gelen veya bunların sonucu olarak ortaya çıkan kayıp veya zararlar, devlet nizamının güvenliğini etkileyecek her türlü ihtimalden dolayı meydana gelen hasarlar, vs benzeri durumlar,
- c) Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri'nin verilmesinin mümkün olamadığı mücbir sebeplerin neden olduğu durumlar (Deprem, yangın, sel, yıldırım, nükleer tehlike v.s. çevresel kaza ve doğal felaketler),
- d) Aşırı iklim koşulları,
- e) İkametgâha ambulans, doktor, hemşire gönderilmesi talebinde bulunulduğunda bölge trafiğinin yoğunluğu göz önünde bulundurulur, Aboneye ulaşılabilecek zaman için kesin olarak hiçbir durumda söz verilmez. Bu sebepten çıkan tüm anlaşmazlıklar ve tazminatlarda Gulf Sigorta Konut Yardım Hizmetleri'nin hiçbir sorumluluğu yoktur.

## Hizmetlerin Düzenlenmesi

Bütün acil ve bağlantı hizmetlerinin 24 saat/365 gün olmak üzere telefonla Şirket'ten istenmesi gerekecektir. Şirket acil hizmetler için derhal ve bağlantı hizmetleri için mesai saatleri içinde çözüm sağlayacaktır. Sağlanan acil hizmetler, Şirket tarafından yönlendirilecek anlaşmalı hizmet birimleri tarafından yerine getirilecektir.

Müşteri temsilcisi Sigortalı'ya talebinin ayrıntıları ile birlikte, tam isim ve adres, poliçe ve telefon numarası gibi bazı ayrıntıları soracaktır.

Sigortalı'nın Şirkete istediği hizmet ve bunun takibini bilgisayara kaydetme yetkisini verdiği telefon

konuşmaları, talebin tebliği (ihbarı) olarak kabul edilecektir.

şirket, 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 bulunamamalarının sonucu olarak, kendi namına yaptırım uygulayamayacağı hiç bir doğrudan hizmeti sağlamayacaktır. Bununla beraber, bu durumlarda, şirket hizmet kapsamından yararlanmak için şirketin ön onayını alan Sigortalı tarafından yapılacak harcamaları tazmin edecektir.

### **B15. Konut Bakım Planı**

Konut Bakım Planı'yla tüm müşterilerimiz aşağıda belirttiğimiz 3 hizmetten yalnızca 2 tanesini yılda 1 kez ücretsiz olarak aşağıdaki hizmetlerden faydalanabilir.

- Kombi Bakım
- Klima Bakım veya Koltuk Yıkama

Diğer tüm hizmetlerde %40'a varan indirim olanağı bulunmaktadır. Konut Bakım Planı, Türkiye çapında 45 il ve 98 anlaşmalı kurumda geçerlidir.

### **Konut Bakım Planı**

#### **Kullanım Şartları**

#### **Klima Bakım**

- Klima Bakım hizmeti ücretsiz olarak yılda 1 kez ve yalnızca poliçede adresi belirten konutta yer alan 1 adet klima için geçerlidir. Klima Bakım hizmeti, mobil – duvar tipi – salon tipi klimalarda geçerlidir.
- Sigortalı konutta birden fazla klima olması durumunda, bir klima ücretsiz bakım hizmetinde yararlanacak olup, diğer klima için de bakım hizmetinin talep edilmesi durumunda hizmet indirimli sağlanacaktır.
- Klima Bakım Paketi aşağıda belirtilen hizmetlerden oluşmaktadır:
  - o Arıza Tespiti,
  - o Elektrik Kaçağı Kontrolü,
  - o Gaz Basıncı Ölçümü,
  - o İç ünite filitreleri temizliği
  - o İç ve dış ünite plastik kasa temizliği

- Çalışmayan, kırık, demonte cihazlara bakım hizmeti verilmez. Klima Bakım işlemi sırasında, servis yetkilisinin arıza tespiti söz konusu olursa, arızanın büyümemesi vb. sebeplerden bakım işlemine devam edilmez. Sigortalının onaylaması durumunda, servis yetkilisi; indirimli fiyatlar üzerinden arızanın tamirini gerçekleştirdikten sonra bakım hizmetini sağlar. Sigortalının arızanın tamirini farklı bir servise yaptırmak istemesi durumunda, servis yetkilisi bakım işlemi yapmadan konuttan ayrılır. Sigortalının Klima Bakım hizmetini farklı bir tarihte ve arıza giderildikten sonra faydalanma hakkı saklıdır.
- Randevu talebi sırasında, cihazın markası, kullanım süresi, cihazda mevcut bir arızanın olup olmadığı GULF SİGORTA KONUT YARDIM 444 12 44 çağrı merkezi yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlikten GULF SİGORTA sorumlu tutulamaz.
- Gelen hizmet talepleri en geç 10 iş günü içerisinde karşılanmaktadır.
- Ücretsiz bakım hakkı yalnızca GULF SİGORTA KONUT YARDIM 444 12 44 çağrı merkezi üzerinden gerçekleştirilen randevular için geçerlidir.

### **Koltuk Yıkama Hizmeti :**

Yılda 1 kez Çift kişilik koltuk ücretsiz olarak temizlenecektir. Diğer koltuklarınız için %30 indirim uygulanacaktır. Randevu oluşturma tarihinden itibaren 10 iş günü içerisinde konunuza gelecek servis yetkilileri koltuk temizlik hizmetini sanayi tipi makineler ile yerinde temizleyecektir.

### **Kombi Bakım**

- Kombi Bakım hizmeti ücretsiz olarak yılda 1 kez ve yalnızca poliçede adresi belirten konutta yer alan 1 adet kombi için geçerlidir.
- Kombi Bakım hizmeti konut tipi yoğunlaşmalı-yoğunlaşmaz kombi cihazları için geçerlidir.
- Sigortalı konutta birden fazla kombi olması durumunda, bir kombi ücretsiz bakım hizmetinden yararlanacak olup, diğer kombi için de bakım hizmetinin talep edilmesi durumunda hizmet indirimli sağlanacaktır.
- Kombi Bakım hizmetinin cihazın kapak ünitesi açılarak yapılmaktadır. Bu sebeple, garanti kapsamındaki cihazlarda, cihazın garantisi kapsam dışı kaldığından Bakım Hizmeti önerilmemektedir. Sigortalının bu bilgiye rağmen bakım hizmetinden yararlanmak istemesi durumunda, yazılı muvafakatname verilmesi durumunda hizmet verilir.
- Kombi Bakım Paketi aşağıda belirtilen hizmetlerden oluşmaktadır:
  - o Kapak Sökülerek cihazda biriken toz temizlenir,
  - o Fan Kontrolü,
  - o Eşanjör kontrolü,
  - o Gaz Basıncı Ölçümü,
  - o Elektrik Kaçağı Kontrolü.

- Bakım sırasında ek bir işlem ihtiyacı duyulması halinde, sigortalının onayına istinaden, servis yetkilisi indirimli fiyatlar üzerinden hizmeti sağlayacaktır.
- Çalışmayan, kırık, demonte cihazlara bakım hizmeti verilmez. Kombi Bakım işlemi sırasında, servis yetkilisinin arıza tespiti söz konusu olursa, arızanın büyümemesi..vb sebeplerden bakım işlemine devam edilmez. Sigortalının onaylaması durumunda, servis yetkilisi; indirimli fiyatlar üzerinden arızanın tamirini gerçekleştirdikten sonra bakım hizmetini sağlar. Sigortalının arızanın tamirini farklı bir servise yaptırmak istemesi durumunda, servis yetkilisi bakım işlemi yapmadan konuttan ayrılır. Sigortalının Kombi Bakım hizmetini farklı bir tarihte ve arıza giderildikten sonra faydalanma hakkı saklıdır.
- Randevu talebi sırasında, cihazın markası, kullanım süresi, cihazda mevcut bir arızanın olup olmadığı GULF SİGORTA KONUT YARDIM 444 12 44 çağrı merkezi yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlikten GULF SIGORTA sorumlu tutulamaz.
- Gelen hizmet talepleri en geç 10 iş günü içerisinde karşılanmaktadır.
- Ücretsiz bakım hakkı yalnızca GULF SİGORTA KONUT YARDIM 44412 44 çağrı merkezi üzerinden gerçekleştirilen randevular için geçerlidir.

## B.16-DİŞ CHECK UP HİZMET İÇERİĞİ

- 1.Diş Hekimi Muayenesi
- 2.Diş Röntgen Filmi Peripikial
- 3.Diş Taşı Temizliği (Alt+Üst çene)
- 4.Teşhis ve Tedavi Planlaması
- 5.Oral Hijyen eğitimi
- 6.Vitalite kontrolü

### 1 - İÇERİK

Check Up ve Diş Taşı temizliği hizmetlerinden oluşan bir pakettir. Yılda bir kez ücretsiz olarak karşılanacaktır. Assist Line Anlaşmalı Diş Hekimleri'nde geçerlidir. Hizmet alımı öncesinde Assist Line tarafından randevu organizasyonu yapılması gerekmektedir. Aksi halde kapsam dışında kalmaktadır.

Bu işlemler dışında kalan hizmetler için üyeler kendileri ödeyerek TDB Referans Tarifesi veya özel indirimli fiyatlar ile hizmet alabileceklerdir.

### 2- NETWORK DAĞILIMI

#### İL BAZINDA ANLAŞMALI KURUM & DİŞ KLİNİĞİ

İL ADI	KURUM SAYISI
ADANA	3
ADYAMAN	1
AFYON	1
AMASYA	2
ANKARA	9
ANTALYA	7

AKSARAY	1
AYDIN	4
BALIKESIR	2
BILECIK	1
BİTLİS	1
BOLU	1
BURDUR	1
BURSA	8
ÇANAKKALE	1
ÇANKIRI	1
ÇORUM	1
DENİZLİ	1
DIYARBAKIR	1
EDİRNE	1
ELAZIG	1
ERZINCAN	1
ERZURUM	4
ESKİSEHIR	3
GAZİANTEP	1
GİRESUN	1
GÜMÜSHANE	1
HAKKARI	1
HATAY	1
ISPARTA	1
MERSİN	1
İSTANBUL	190
İZMİR	114
KARS	1
KASTAMONU	1
KAYSERİ	5
KIRKLARELİ	1
KİRŞEHİR	1
KOCAELİ	51
KONYA	4
MALATYA	1
MANISA	2
MUGLA	5
MUS	1
NEVSEHIR	1
NİGDE	1
ORDU	2
RİZE	2
SAKARYA	3
SAMSUN	2
SİİRT	1
SINOP	1
SİVAS	1
TEKİRDAĞ	2

TOKAT	1
TRABZON	3
SANLIURFA	1
USAK	1
VAN	3
YOZGAT	1
ZONGULDAK	3
KARAMAN	1
BARTIN	1
BATMAN	1
IGDIR	1
YALOVA	2
OSMANIYE	1
DUZCE	2
TOPLAM	479

**Diş Kontrol planı randevusu için, GULF SİGORTA YARDIM 444 12 44 No'lu telefona yönlendirme yapabilirsiniz.**

### **Halı Yıkama**

- Her bir sigortalı yılda 1 (bir) kez 6 metrekare ücretsiz halı yıkama hakkına sahiptir.
- Ücretsiz yıkama yapılacak halı cinsi makine olmalıdır. Halı cinsi shaggy, yün, el dokuma, ipek ve burada belirtilmeyen ancak makine cinsi halı dışında kalan tüm sigortalı talepleri indirimli olarak karşılanacaktır .
- 
- Ücretsiz ve indirimli halı yıkama hizmeti riziko adresinde bulunan halılar için ve riziko adresinden/adresine teslimatta geçerlidir.
- 
- Halı üzerinde bulunan lekelerin yıkama işlemi sonrası tamamen çıkacağına dair garanti verilmez. Lekelere daha önceden müdahale edilmiş; lekelerin ve/veya halının belirli bölümlerine leke çıkarıcı, çamaşır suyu vb. kimyasal maddeler ile müdahale edilmiş olduğu durumlarda yıkama sonrası bu bölgelerden tam netice alınamaması halinde bu durumdan yıkama firması sorumlu tutulamaz.
- 
- Randevu talebi sırasında halının cinsi, boyutu, leke durumu GULF SİGORTA KONUT YARDIM çağrı merkezi yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlik ve zararlardan GULF SİGORTA KONUT YARDIM sorumlu tutulamaz.
- Her bir sigortalı poliçe dönemi içerisinde dilediği kadar indirimli hizmetlerden faydalanabilecektir.
- Halı Yıkama hizmetlerinde sigortalıların hizmet alımı talep tarihinden itibaren en geç 10 (on) iş günü içerisinde sağlanır. Olağan dışı durumlar, dönemsel yoğunluk..vb sebeplerden, belirtilen hizmet süresi değişkenlik gösterebilir.
- Halı yıkama hizmetlerinde, halı teslimini takiben yapılan memnuniyet anketi sırasında belirtilen şikayetler için gerekli araştırmalar yapılır. Gerekli hallerde halıların tekrar yıkanması organize edilir veya eksper firma yönlendirmesi ile kontroller sağlanır. Şikâyete konu durumun anlaşılmalı

firmadan kaynaklandığı tespit edilirse, firma tarafından şikâyetin giderilmesi konusunda sigortalıya yardımcı olunur.

- Sigortalının memnuniyet anketi sırasında belirtmediği şikayeti ve/veya hizmet sonrası GULF SİGORTA KONUT YARDIM 444 12 44 çağrı merkezine bilgi vermeksizin anlaşmalı veya anlaşmasız bir firma üzerinden hizmet almış olması halinde şikayete konu duruma müdahale edilmez.
- Sigortalıların GULF SİGORTA KONUT YARDIM anlaşmalı servis ağı içerisinde bulunan bir firmadan hizmet almak istememesi durumunda; sigortalı hizmet alımı, yeni network anlaşması gerekliliğinden ötürü 20 (yirmi) iş günü içerisinde tamamlanır.
- GULF SİGORTA KONUT YARDIM sigortalı hattı dışında herhangi bir kanaldan (acente,satıştemsilcisi vb.) yapılan eksik ya da hatalı bilgilendirmelerden kaynaklı sigortalı memnuniyetsizliklerinden GULF SİGORTA KONUT YARDIM sorumlu tutulamaz.
- Halı Yıkama Hizmetleri kapsamındaki tüm hizmetler Ek-1 C maddesinde belirtildiği şekilde organize edilmesi durumunda geçerlidir. GULF SİGORTA KONUT YARDIM sigortalı hattı ve/veya web sitesi üzerinden oluşturulmayan randevularda yaşanabilecek olası sorunlardan GULF SİGORTA KONUT YARDIM sorumlu tutulamaz.
- Sigortalının kendisinin GULF SİGORTA KONUT YARDIM sigortalı hattı onayı olmadan yaptığı ödemeleri GULF SİGORTA KONUT YARDIM'a rücu etme hakkı yoktur.
- Konut bakım hizmetlerinde iletişim tarafları sigortalı ve anlaşmalı firma olup, hizmet alım sürecinde iletişim tarafları arasında oluşabilecek yanlış anlaşılma ve yorumlama gibi iletişim sorunlarından kaynaklı memnuniyetsizlik ve hasarlardan GULF SİGORTA KONUT YARDIM sorumlu tutulamaz.

### GULF SİGORTA KONUT YARDIM HİZMETLERİ

Tesisat	Olay Başına 1000 TL / 3 defa
Elektrik	Olay Başına 1000 TL / 3 defa
Çilingir	Olay Başına 1000 TL / 3 defa
Konutta Kalan Kişinin Kurtarılması	Olay Başına 1000 TL / 2 defa
Cam Kırılması	Olay Başına 1000 TL / 3 defa
Bilgi Hattı	Sınırsız
Konaklama Masrafları	3 Gün / 4 Yıldızlı Otel / İkamet eden
Faturaların Ödenmesi	Polîçede yer aldığı şekilde (Sadece İstanbul İli)
Evde Meydana Gelen Bir Hasar Nedeni ile Erken Dönüş Masrafları	Polîçede yer aldığı şekilde
Güvenlik Hizmeti	1 defa / Max 2 gün
İlaç / Tıbbi Sarf Malzeme Gönderimi	Polîçede yer aldığı şekilde



Evde Meydana Gelen Bir Hasar Nedeni ile Erken Dönüş Masrafları	Poliçede yer aldığı şekilde
Acil Mesajların İletilmesi	Sınırsız
Yakın Bir Akrabanın Vefatı Nedeniyle Sigortalının Planlanandan Önce Dönüş	Poliçede yer aldığı şekilde
Yakın Bir Akrabanın Ciddi Hastalığı veya Yaralanması Nedeni ile Sigortalı'nın Planlanandan Önce Dönüş	Poliçede yer aldığı şekilde
Ambulans Gönderimi	Yılda 3 defa
Kombi Bakımı	Yılda1 defa
Klima Bakımı veya Koltuk Yıkama	Yılda1 defa
Halı Yıkama	Yılda 1 defa 6m2