

# GULF SİGORTA A.Ş. KONUT YARDIM HİZMETLERİ

## GENEL ŞARTLAR

### A.1.Yararlanacak Olanlar

#### 1.1. 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.

#### 1.2. Konut

Teminat altına alınmış, mutlaka Türkiye sınırları içinde bulunan, ticari amaçla kullanılmayan konut.

### A.2. KONUT YARDIM Hizmet Süresi

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

### A.3. Hizmet Kuralları

**A.3.1.** GULF SIGORTA KONUT YARDIM, Sözleşmede belirtilen şartlarla KONUT YARDIM Hizmeti hakkı bulunan sigortalı/ lar ve sigortalı konut için sözleşme ve KONUT YARDIM Programı Genel ve Özel Şartları çerçevesinde aksatılmadan ve durumun gerektirdiği şekilde mağduriyet ve memnuniyetsizlik yaratmayacak kalitede KONUT YARDIM Hizmeti verecektir.

**A.3.2.** GULF SIGORTA KONUT YARDIM, masrafları KONUT YARDIM hizmetlerinden önce onaylamış olması ve Sigortalının GULF SIGORTA KONUT YARDIM'in tüm makul tali GULF Sigorta KONUT YARDIM'larına uyması ve durumunun yaratabileceği sonuçları sınırlamak ve önlemek için tüm makul önlemleri alması koşuluyla KONUT YARDIM Hizmetlerini verecektir. Mücbir sebepler nedeniyle KONUT YARDIM Hizmetlerinin yerine getirilememesinden dolayı GULF SIGORTA KONUT YARDIM sorumlu tutulamaz.

**A.3.3.** GULF SIGORTA KONUT YARDIM, hiç bir durumda kendisini, polis, sivil savunma, itfaiye vb. resmi acil yardım kuruluşlarının yerine koyamaz.

**A.3.4.** GULF SIGORTA KONUT YARDIM, ancak mahalli mercilerin verdiği izin sınırları içerisinde müdahale edebilir. **A.3.5.** Tıbbi kapsamlı teminatların tümünde, Sigortalının durumunun gerçekten neyi gerektirdiğine ve bu durumun en iyi ve uygun biçimde nasıl karşılanacağına karar verecek olan sadece GULF SIGORTA KONUT YARDIM ve GULF SIGORTA KONUT YARDIM'ın doktorlarıdır. Sigortalı doktorlarının tavsiyeleri de dikkate alınacaktır.

### A.4. KONUT YARDIMI Hizmetinin Coğrafi Sınırları

KONUT YARDIM Hizmeti tüm Türkiye sınırları içerisinde geçerlidir.

### A.5. Sorumluluğun ve Yükümlülüğün Sınırları

GULF SIGORTA KONUT YARDIM, KONUT YARDIM Hizmetlerini verirken gereken güvenlik tedbirlerini alacak sigortalı konuta müdahale sırasında kendisinin veya seçtiği diğer görevli kuruluşların azami itinayı göstereceğini taahhüt eder.

GULF SIGORTA KONUT YARDIM gerekli özen ve itinanın gösterilmemesi, tedbirsizlik ve dikkatsizlik, acemilik vs. nedenlerle aracın uğradığı hasarlardan sorumlu olup, GULF' in uğradığı zarar kendisi tarafından karşılanacağı gibi, görevlendirdiği kuruluşun zarara sebebiyet vermesi halinde, kuruluşla irtibata geçerek zararın GULF'e derhal ödenmesi hususunda gereken tüm desteği de verecektir. Ancak zararın tazmini konusunda GULF' in nihai muhatabı GULF SIGORTA KONUT YARDIM olup, sigortalı konuta KONUT YARDIM hizmeti verilmesi sırasında müdahalenin başka bir şekilde mümkün olamayacağını kanıtladığı kaçınılmaz bir takım hasarlardan sorumlu tutulamaz.

GULF SIGORTA KONUT YARDIM, KONUT YARDIM Hizmetlerini sözleşmede ve KONUT YARDIM programında öngörülen şartlara en uygun yollarla organize edecektir. GULF SIGORTA KONUT YARDIM gerekli gördüğü takdirde sigortalıdan çilingir hizmeti öncesi/sonrası ilgili konutta ikamet ettiğine dair belge (tapı, fatura, kira sözleşmesi gibi) belgelerin ibrazını talep edebilir.

#### **A.6. Geçerli Durumlar**

Özel şartlar başlığı altında belirtilen; Sigortalı için bilgi hattı servisi, konaklama ve ulaşım masrafları ve ek teminatlardan yararlanılmak istendiği durumlar .  
Konut için tesisat problemleri, elektrik problemleri, anahtar kaybı veya unutulması, cam kırılması, çatlaması, güvenlik hizmeti ve diğer hizmetlerden yararlanılmak istendiği durumlar.

#### **B. ÖZEL ŞARTLAR**

Sigortalı konutta meydana gelebilecek aşağıdaki durumlarda, GULF SIGORTA KONUT YARDIM öncelikle Sigortalı ve ilgili iş kolu arasında telefon görüşmesi yaptıracaktır. Böylece sorun net bir şekilde anlaşılacak ve ücret konusunda yazılı ve/veya telefon ile karşılıklı mutabakat sağlanacaktır.

##### **B.1. Dâhili Tesisat Problemleri**

Sigortalı konutun dâhili su tesisatının patlaması veya arızası nedeniyle çözüm gerektiren problemlerde GULF SIGORTA KONUT YARDIM, bir tesisatçıyı sigortalı ile anlaşmaları ve sigortalının onayı durumunda teminat altındaki konuta gönderecektir. Dâhili su tesisatı kapsamında konuta ait su vanasından başlayıp musluklara giden tüm temiz su tesisat problemleri teminat ve limitler dâhilinde karşılanacaktır.

GULF SIGORTA KONUT YARDIM tarafından görevlendirilen tesisatçının yol, işçilik ve malzeme masrafları olay başına en fazla 150 \$ sınırına kadar yılda 3 defaya mahsus olmak üzere karşılanacak, bu meblağı aşan masraflar onaylaması durumunda sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır. Sigortalı limiti aşan masrafları onaylamazsa sadece 150 \$ sınırına kadar olan tamirat yapılacaktır.

- **İstisnalar**

Her türlü musluk, sifon ve rezervuar iç takımı problemleri, 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 dâhil), Su borularına bağlı her türlü elektrikli KONUT eşyası, klima, ısıtıcılar, su ısıtıcıları, sıhhi malzemenin arızalanması nedeni ile gereken değişimi veya tamiri, Sigortalı konutun bulunduğu binaya veya üçüncü şahıslara ait tesisat problemleri, Sonradan ilave edilen sıva üzeri tesisat teminat dışıdır.

## B.2. Elektrik Problemleri

Konutun dâhili elektrik tesisatında (konut içerisindeki elektrik sigortasından elektrik anahtarlarına kadar) kaynaklanan bir sorun nedeniyle meydana gelebilecek acil çözüm gerektiren problemlerde GULF SIGORTA KONUT YARDIM, konutun bulunduğu bölgeye en yakın yerden bir elektrikçiye sigortalı ile anlaşmaları ve sigortalının onayı durumunda gönderecektir.

GULF SIGORTA KONUT YARDIM tarafından görevlendirilen elektrikçinin yol, işçilik ve Materyal masrafları olay başına 150 \$ sınırına kadar yılda 3 defaya mahsus olmak üzere GULF SIGORTA KONUT YARDIM tarafından karşılanacak, bu meblağı aşan masraflar onaylaması durumunda sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır. Sigortalı limiti aşan masrafları onaylamazsa sadece 150 \$ sınırına kadar olan tamirat yapılacaktır.

- **İstisnalar**

- a) Elektrik kaynağından yararlanılmasını sağlayan materyaller(lamba, duyu, flüoresan lambası, priz, elektrik düğmesi v.b.) kapsam dışıdır.
- b) Elektrikli KONUT aletleri, ısıtıcı, havalandırma tesisatı, elektrik kaynağı ile çalışan tüm aletler (beyaz eşya v.b.) kapsam dışıdır.
- c) Elektrik tesisatının çok eski ve tamir edilemeyecek durumda ise kapsam dışıdır.

## B.3. Konut Anahtarının Kaybı veya Unutulması

Konut anahtarının kaybı veya unutulması gibi nedenlerle konuta girememe veya konuttan çıkamama durumlarında GULF SIGORTA KONUT YARDIM, konutun bulunduğu bölgeye en yakın yerden bir çilingiri sigortalı ile anlaşmaları ve sigortalının ilgili konutta ikamet ettiğine dair herhangi bir belgeye (tapu, fatura vb.) sahip olması şartı ile gönderecektir.

GULF SIGORTA KONUT YARDIM tarafından görevlendirilen çilingirin yol ve işçilik masrafları 150 \$ sınırına kadar yılda 3 defaya mahsus olmak üzere GULF SIGORTA KONUT YARDIM tarafından karşılanacak, bu meblağı aşan masraflar onaylaması durumunda sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır. Sigortalı limiti aşan masrafları onaylamazsa sadece limit dâhilinde işçilik hizmeti verilecektir.

Sunulan hizmette zorunlu olarak kilide zarar verildiği durumlarda GULF SIGORTA KONUT YARDIM, belirlenen limit dâhilinde kilit değişimi Materyal masrafını da üstlenecektir.

- **İstisnalar**

Kilide zarar verilmeyen durumlarda kilit değiştirilmesi, anahtar yaptırılması gibi masraflar teminat kapsamı dışındadır .

## Konutta Kalan Şahısların Kurtarılması :

Herhangi kazai bir sebebi veya hırsızlık sonucu kilitlerdeki hasara, anahtarların çalınmasına veya kaybedilmesi nedeniyle ikametgâh içerisinde kilitli kalan şahısların kurtarılması amacıyla acil tamir hizmetini yerine getirecek bir teknik servis birimi azami 75.-USD ye kadar yılda 2 defa olmak üzere masrafları karşılanacaktır ve olay yerine yönlendirilecektir .



## B.6. Bilgi Hattı

Tüm Sigortalılar aşağıda dökümü yapılan işkollarının telefon numaralarını günde 24 saat yılda 365 gün GULF SIGORTA KONUT YARDIM'I arayarak öğrenebileceklerdir (Türkiye çapında) :

Tüm beyaz ve elektrikli KONUT 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

## B. 7. Konaklama Masrafları

Sigortalı konut, yangın, su basması gibi nedenlerle oturulamaz hale gelmiş ise 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 YARDIM'a sunmak zorundadır.

## B.8. Faturaların Ödenmesi

Sigortalının kaza sonucu KONUTde ve hastalanma veya kaza sonucu hastanede yatması zorunlu olup, kendisine yardım edecek hiç kimse yoksa, GULF SIGORTA KONUT YARDIM üç aylık süre boyunca gerekli fatura ödemelerinin ilgili mercilere yapılmasına yardımcı olur. (Fatura bedelinin sigortalı tarafından verilmesi koşuluyla İstanbul sınırları içinde geçerlidir.)

## B.9. KONUTde 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 KONUTinde bulunması gerektiği durumlarda, GULF SIGORTA KONUT YARDIM, Sigortalının kanuni ikametgâhına otobüs veya tren ile karayolu ile 8 saati geçen mesafelerde ekonomik sınıf uçak bileti ile dönüşünü sağlayacaktır.

## B.10. Güvenlik Hizmeti

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

### **B.11. İlaç / Tıbbi Sarf Malzeme Gönderimi**

GULF SIGORTA KONUT YARDIM doktor tarafından acil tedavi amaçlı yazılmış ve sigortalının ikametgâh ilinde bulunamayan ilaçların, tıbbi sarf malzemenin uygun koşullarla ikametgâhındaki sigortalıya gönderilmesi işlemi 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 YARDIM ve GULF SIGORTA KONUT YARDIM'ın doktorlarıdır.

### **B.12. Acil Mesajların iletilmesi**

Sigortalı'nın talebi üzerine GULF SIGORTA KONUT YARDIM ferdi teminatlar kapsamındaki konularla ilgili acil ve gerekli mesajların Sigortalı'nın istediği kişilere telefon ile iletilmesini sağlayacaktır.

**B.13. Erken Dönüş**  
**B.13.1.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 YARDIM, Sigortalı'nın toprağa verilişte bulunmasını mümkün kılmak için kendisine bir uzun yol otobüs veya ekonomi sınıfı uçak dönüş bileti sunar.

**B.13.2. 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 YARDIM, Sigortalı'nın ikamete dönüş için uzun yol otobüs veya ekonomi sınıfı uçak dönüş bileti sunar.

### **B.14. Ambulans Gönderimi**

Sigortalının ve/veya konutta yaşayan yakınının ve/veya misafirlerin konut içerisinde rahatsızlanması veya yaralanması sonucu, Sigortalının konutuna doktor veya ambulans gönderilmesini talep etmesi durumunda GULF SIGORTA KONUT YARDIM, 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 YARDIM 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.

## 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.

1. Şuur Kaybına Neden Olan Her Türlü Durum
2. 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.
3. Zehirlenmeler
4. Ciddi Genel Durum Bozukluğu: Yaşlılık, besin yetersizliği, yetersiz bakım, uzun süren ağır hastalık vb. nedenlerle kişinin sağlığının genel anlamda tehlikeli olabilecek derecede bozulması.
5. Trafik Kazası
6. Ani Felçler
7. Migren ve/veya Kusma, Şuur Kaybıyla Beraber olan Baş ağrıları
8. Astım Krizi, Akut Solunum Problemleri
9. Yüksek Ateş: Zehirlenme, enfeksiyon hastalıkları, sıcak çarpması vb. nedenlerle vücut ısısının konvilyona (havale) ya da kalp ritim bozukluklarına yol açabilecek derecede (Ortalama 39,5 °C ve üzeridir) yükselmesi.
10. Ciddi Alerji, Anafilaktik Tablolar: Kalp ritminde bozulma, solunum yollarında tıkanmaya yol açabilecek ciddiyette alerji ya da tansiyon düşmesi durumları.
11. Akut Batın: Mide, bağırsak gibi içi boş organların delinmesi, tıkanması ya da düğümlenmesi, iltihaplanması, vb. gibi acil müdahale gerektiren durumlar.
12. Yüksekten Düşme
13. Ciddi İş Kazaları, Uzun Kopması
14. Menenjit, Ensefalit, Beyin Apsesi: Sinir sistemi fonksiyonları dolayısıyla da yaşamsal fonksiyonları etkileyebilecek, beyin ve beyni çevreleyen zarla ilgili iltihabi, infektif hastalıklar.
15. Elektrik Çarpması
16. Ciddi Göz Yaralanmaları
17. Kurşunlanma, bıçaklanma, kavga, terör, sabotaj, vb

18. Renal Kolik: Böbrek taşlarının yol açtığı, ilerlemesi durumunda idrar yolu ya da böbrek hasarına yol açabilecek şiddetli ağrı oluşturan durum.
19. Akut Psikotik Tablolar: Aşırı saldırganlığa yol açan nörolojik ya da psikolojik rahatsızlıklar.
20. Suda Boğulma
21. İntihar Girişimi
22. Donma, Soğuk Çarpması
23. Isı Çarpması
24. Ciddi Yanıklar
25. Yeni Doğan Komaları
26. Başlamış Doğum Faaliyeti (Su Kesesinin Boşalması)
27. Diyabetik ve Üremik Kanama: Diyabet (şeker hastalığı) ve böbrek yetersizliğinin neden olduğu bilinç bulanıklığından başlayıp tam bilinç kaybına (koma) kadar girebilecek durumlar.
28. Genel Durum Bozukluğunun Eşlik Ettiği Diyaliz Hastalığı
29. Akut Masif Kanamalar: Genellikle travma sonucu ortaya çıkan, hayatı tehdit edecek boyutlarda iç veya dış kanamalar.
30. Omurga ve Alt Extremitte Kırıkları: Büyük dış veya iç kanamaya yol açan bacak kırıkları ve her türlü omurga kırıkları.
31. Tecavüz
32. Dekompresyon (Dalgıç) Hastalığı: Halk arasında vurgun yemek olarak tabir edilen durum.

## C.

## İSTİSNALAR

C. 1. Aşağıdaki hususlar GULF SIGORTA KONUT YARDIM'ın teminat kapsamı dışındadır:

Sigortalının kastı veya ağır kusuru olan durumlarda gerçekleşen hasarlar.  
- Olağanüstü hal, sıkıyönetim, terörizm, ambargo, darbe, savaş, istila yabancı düşmanların hareketleri, düşmanlıklar (savaş ilan edilmiş olsa da olmasa da ), iç savaş, 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 vs benzeri durumlar.  
C.2. Aşağıdaki hususların doğrudan yahut dolaylı olarak neden olduğu veya bu hususların katkısından kaynaklanan yahut bu hususlardan dolayı ortaya çıkan her nitelikte her tür kayıp yahut her tür yasal yükümlülük, - Her tür nükleer yakıt veya nükleer yakıt yakılmasından kaynaklanan, radyoaktivite ile iyonlaştıran yayılma yahut bulaşma,

- Her tür patlayıcı nükleer bileşimin yahut bu bileşimin nükleer bileşkeninin radyoaktif zehirli, patlayıcı yahut başka tehlikeli özellikleri,
- KONUT YARDIM Hizmetinin verilmesinin mümkün olamadığı mücbir sebeplerin neden olduğu durumlar (Deprem, yangın, sel, yıldırım, nükleer tehlike v.s.),
- Aşırı iklim koşulları
- 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 YARDIM'ın hiçbir sorumluluğu yoktur.

**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:
  - Arıza Tespiti,
  - Elektrik Kaçağı Kontrolü,
  - Gaz Basıncı Ölçümü,
  - İç ünite filitreleri temizliği
  - 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 KONUTinize gelecek servis yetkilileri koltuk temizlik hizmetini sanayi tipi makinalar 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 yoğunmalı-yoğuşmasız 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:
  - Kapak Sökülerek cihazda biriken toz temizlenir, o Fan Kontrolü,
  - Eşanjör kontrolü,
  - Gaz Basıncı Ölçümü,
  - 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 SİGORTA 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 Periapikal
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
GAZIANTEP	1
GİRESUN	1
GÜMÜSHANE	1
HAKKARI	1
HATAY	1

ISPARTA	1
MERSIN	1
ISTANBUL	190
IZMIR	114
KARS	1
KASTAMONU	1
KAYSERI	5
KIRKLARELI	1
KIRŞEHİR	1
KOCAELI	51
KONYA	4
MALATYA	1
MANISA	2
MUGLA	5

MUS	1
NEVSEHIR	1
NIGDE	1
ORDU	2
RIZE	2
SAKARYA	3
SAMSUN	2
SIIRT	1
SINOP	1
SIVAS	1
TEKIRDAG	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 nolu 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; lekeler 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 anlaşmalı 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

#### HİZMETLER

#### KONUT YARDIM HİZMETLERİ

Dâhili Tesisat Problemleri	Olay başı 150 USD, Yılda 3 Defa (MALZEME-YOL-İŞÇİLİK)
Elektrik Problemleri	Olay başı 150 USD, Yılda 3 Defa (MALZEME-YOL-İŞÇİLİK)
Cam Kırılması	Olay başı 150 USD, Yılda 3 Defa (MALZEME-YOL-İŞÇİLİK)
Anahtar Kaybı Ve Unutulması	OLAY BAŞI 150 USD, YILDA 3 DEFA KONUTA GİREMEME-ÇIKAMAMA
Konutta Kilitli Kalanların Kurtarılması	OLAYBAŞI 75 USD, YILDA 2 DEFA (MALZEME- YOL- İŞÇİLİK)
Sigortalı Faturalarının Ödenmesi	SİGORTALININ KAZA-HASTALIK DURUMUNDA, ORGANİZASYON
Konaklama Hizmeti	YANGIN, DÂHİLİ SU BASMASI DURUMU MAX 3 GECE,3 VEYA
Konutun Korunması Ve Gözetimi	YANGIN, DÂHİLİ SU BASMASI DURUMU, MAX 48 SAAT
İkametgâha Öngörülemeyen Dönüş	YAKININ HASTALIĞI /VEFATI VEYA KONUTTA HIRSIZLIK, YANGIN DURUMUNDA; ULAŞIM

Bilgi Hattı	SİGORTALININ TALEP ETTİĞİ HER TÜRLÜ İŞ KOLU İLE İLGİLİ ADRES BİLGİ...
Ambulans Gönderimi	EN YAKIN HASTANEYE YILDA 3 DEFA AMBULANSLA NAKİL
İlaç Teslimi	GÖNDERİM BEDELİ GULF SIGORTA KONUT YARDIM'E AİT, ORG
Kombi Bakımı	YILDA 1 DEFA
Klima Bakımı veya Koltuk Yıkama	YILDA 1 DEFA
Diş Kontrol Planı	YILDA 1 DEFA
Halı Yıkama	YILDA 1 DEFA(6 metrekare)
Acil Mesaj İletimi	BİLGİ