



# GROUPAMA SİGORTA KONUT SİGORTA POLİÇESİ ASİSTANS HİZMET VE ŞARTLARI

Teminatlar	Özet & Limitleri
Tesisat işleri	450 TL / Yılda 3 defa
Elektrik işleri	450 TL / Yılda 3 defa
Anahtar işleri	450 TL / Yılda 3 defa
Konutta kalan kişinin kurtarılması	450 TL
Cam işleri	600 TL / Yılda 3 defa
Doktor veya ambulans gönderilmesi	300 TL / Yılda 3 defa
Uzman hemşire veya refakatçi gönderilmesi	400 TL / Yılda 3 defa
Otel hizmeti	4 yıldızlı otel / Maksimum 3 gün
Güvenlik şirketi	Maksimum 2 gün
Evde meydana gelen bir hasar sebebiyle ortaya çıkan seyahat masraflarının karşılanması	Sınırsız
Birinci derece aile mensubunun ölümü sonrası meydana gelen seyahat masraflarının karşılanması	Sınırsız
Sigortalı faturalarının ödenmesi	Polîçede yazılı şartlarla / Azami 3 ay
Solunum terapisti gönderilmesi	Polîçede yazılı şartlarla / 400 TL / Yılda 3 defa
Yeni doğum yapmış sigortalının ve bebeğinin bakımı	Organizasyon / Sadece İstanbul il sınırları içinde
Hastanede yatma durumunda yardım	Polîçede yazılı şartlarla / Olay başına 250 TL
Tıbbi danışma hizmeti	Bağlantı
İkame öğretmen	Polîçede yazılı şartlarla / Bağlantı
Vefat halinde cenaze nakli	Polîçede yazılı şartlarla
Acil mesajların iletilmesi	Sınırsız
Profesyonel ev hizmetleri organizasyonu	Bağlantı
Bilgi ve organizasyon servisi	Bağlantı

## A- TANIMLAR

### Sigortalı Kişi:

Konut sigorta poliçesinin adına düzenlendiği, konutta sürekli ikamet eden ve asistans firmaya bildirilen kişidir (1 kişi).

### Birinci Derece Aile Üyesi:

1) Sigortalı kişinin kendisiyle birlikte sürekli ikamet eden eşi (veya birlikte yaşadığı kişi), çocukları ve kardeşleridir.

2) Sigortalı kişinin ve eşinin anne/babasıdır (ebeveyni).

### Şirket:

Asistans firma

**Daimi İkametgah:**

Lehdarın daimi ikamet ülkesinde bulunan evi veya ikametgâhı anlamındadır.

**Bedeni Yaralanma:**

Yalnızca ve direkt olarak şiddet, kaza, harici veya görülebilir etkilerle oluşan ve sigortalı konutta gerçekleşerek, Sigortalının veya birinci derece aile üyesinin yardım talebine sebep olan kişinin hayatını tehlikeye sokacak kadar ciddi bedeni yaralanmalar.

**Ciddi Hastalık:**

Konut poliçesinin düzenlenmesinden ya da yenilenmesinden sonra, geçerlilik tarihi içerisinde ortaya çıkan veya yakalanılan, kişinin hayatını tehlikeye sokacak kadar ciddi seyreden, ani ve beklenmedik hastalıklar.

**1. KONUT YARDIM HİZMETLERİ****1.1. Tesisat****1.1.1. Kapsam:**

Sigortalıya ait konut içindeki sıhhi tesisat direkt konuta ait su vanasından başlayıp musluklara (musluk, pisuvar muslukları, her türlü armatür vb. tesisat kapsamı dışındadır) kadar ki kısmı kapsar.

Konutun iç sıhhi, sabit su tesisatı, kalorifer tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatında sızıntı veya kırılma olması durumunda EAT bu tür tesisatın şartlarının böyle bir tamirati mümkün kıldığı zaman daha ileri boyutta zarara karşı konutu korumak için gerekli acil tamiri yerine getirecek bir tesisatçıyı gönderecektir. Açılan alanların kapatılması limitler dahilinde yapılacaktır.

**1.1.2. İşleyiş:**

EAT Poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde azami 3 olay olmak kaydıyla her bir olay için azami 450 TL limit tutarı kadar çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır.

Masrafların azami sınırları aşması durumunda doğacak fark Sigortalı tarafından karşılanacaktır.

Tesisatçı her durumda tahmini tamir masrafını ilk önce Sigortalıya direkt ve EAT'ye telefonla bildirecektir.

Sigortalı tahmini masrafı kabul eder etmez, gerekli dokümanı imzalayacak toplam masrafın limite kadar olan kısmını EAT karşılayacak, limiti aşan kısmını Sigortalı direkt teknik servis elemanına ödeyecektir.

Asistans firma işlemini tamamladıktan sonra EAT'ye kalan iş hakkında bilgi verecektir. EAT, asistans ekiplerinden alınan bilgiye göre müşteriyi arayarak hasar dosyasını açacak ve yapılması gereken siva kapama, fayans, boya vb. işlemler için ilgili ekip organizasyonunu gerçekleştirmek için müşteri ile iletişime geçecektir.

**1.1.3. İstisnalar:**

- Konut içinde sıhhi tesisat, sabit su tesisatı, kalorifer tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatı dışında her türlü parçanın tamiri.
- Konutun içerisinde her türlü kaçak, sızıntı ve ıslanmadan dolayı meydana gelen hasarın tamiri, tesisat (tesisat veya diğer donanımların hasarı veya kırılmasından kaynaklanmış olsa bile).
- Su borularına bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, klima, ısıtıcılar, su ısıtıcıları, sıhhi malzemenin değişimi veya tamiri.
- Sigortalının veya üçüncü şahısların tarafların mülkiyetlerinde hasara neden olan konuta ait sabit tesisat/donanımdaki hasar. Binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat Sigortalının bölgesinde olsa bile konuta ait olarak kabul edilmeyecektir.
- Kanalizasyon veya pis su tesisatlarının tıkanması.

**1.1.4. Aciliyet Terimi:**

Sigortalının veya üçüncü şahısların tarafların mülkiyetlerinde hasara neden olan, konuta ait sabit tesisat/donanımdaki hasar kapsam altındadır. Binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat Sigortalının bölgesinde olsa bile konuta ait olarak kabul edilmeyecek ve hizmet kapsamına dahil olmayacaktır.

**1.2. Elektrik****1.2.1. Kapsam:**

Sigortalıya ait konut içindeki elektrik tesisatı, direkt konuta ait elektrik sigortasından başlayıp elektrik anahtarına (elektrik anahtarı, priz, vb. hariç) kadar ki kısmı kapsar. Konutta meydana gelen kısa devrenin konutun dışındaki, ancak konuta ait sayaç veya kofre sigorta ve tesisatını etkilemesi durumunda hizmet kapsam altına alınır.



### 1.2.2. İşleyiş:

EAT Poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde azami 3 olay olmak kaydıyla her bir olay için 450 TL limite kadar acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır.

Sigortalıya ait konutun içerisinde, konutun içinden kaynaklanan elektrik tesisatının bozulması veya hasar görüp çalışamaz duruma gelmesi halinde, EAT tesisatı çalışır hale getirmek için gerekli acil tamir önlemini yapacak elektriği gönderecektir.

### 1.2.3. İstisnalar:

- Elektrik anahtarı, lamba, ampul, floresan, duyu ve priz gibi elektrik tesisatından bağımsız tesisatlar.
- Elektrikle çalışan ısıtıcı, elektrikli ev eşyaları veya her türlü cihazdaki hasarın tamiri.
- Konut'ta veya binada topraklamanın olmamasından veya yetersiz olmasından kaynaklanan arıza ve hasarın tamiri.
- Elektrik tesisatı çok eski ve tamir edilemeyecek durumda ise hizmet kapsamı dışıdır.

### 1.2.4. Aciliyet Terimi:

Hasarın merkezi konutun içinde bulunduğu sürece, konuta ait elektrik tesisatının herhangi yerindeki elektrik kesintisi.

## 1.3. Anahtar

### 1.3.1. Kapsam:

EAT Poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde azami 3 olay olmak kaydıyla her bir olay için 450 TL limite kadar acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. EAT'nin her bir olay için sorumlulukları bu Poliçenin "1. Kapsam" maddesinde belirtilmiştir.

Eğer yukarıda (1.3.1)'de bahsedilen bazı olaylardan dolayı konuta girmek mümkün olmazsa EAT içerden dışarıya çıkması mümkün olmayan şahısların kurtarılması ile ilgili 450 TL limite kadar olan masrafları da karşılayacaktır.

### 1.3.2. İşleyiş:

Herhangi kazai bir sebep veya hırsızlık sonucu kilitlerdeki hasara, anahtarların çalınması veya kaybedilmesine bağlı olarak konuta girilememesi durumunda, EAT bu tür tesisatın şartlarının böyle bir tamirati mümkün kıldığı zaman, Konut'u daha ileri boyutta hasar veya zarara karşı korumak amacıyla gerekli acil tamir hizmetini yerine getirecek bir anahtarcı gönderecektir.

### 1.3.3. İstisnalar:

Ek anahtar yaptırılması, kilit değiştirilmesi sonucu oluşacak malzeme masrafları kapsam dışıdır.

### 1.3.4. Aciliyet Terimi:

Başka hiçbir giriş yolunun olmaması durumu, acil servis veya anahtarcı müdahalesini gerektiren Sigortalının konuta girişini engelleyen her türlü risk.

## 1.4. Evde Mahsur Kalan Kişilerin Kurtarılması

Sigortalının, kaza yada hırsızlık sonucu Sigortalı konut kilidinin hasar görmesi veya anahtarın kaybedilmesi ya da unutulması nedeni ile EAT, içerden dışarıya çıkması mümkün olmayan şahısların kurtarılması ile ilgili masrafları 450 TL limite kadar karşılayacaktır. İşçilik ücreti karşılanacak olup, parça kapsam dışıdır.

## 1.5. Cam İşleri:

### 1.5.1. Kapsam:

Sigortalının ikamet ettiği konutun dış yüzey ya da konut içindeki camlarının herhangi bir sebeple kırılması durumunda EAT bir camcıyı ikametgah adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını 600 TL limit dahilinde, yıl içinde azami 3 defaya mahsus olmak üzere karşılar.

### 1.5.2. İşleyiş:

Poliçede "Cam Kırılması" teminatının olmaması halinde, vuku bulan cam kırılmasının işçilik ve materyal masraflarının hizmet limitini aşacağı saptanması ve aşan kısım için Sigortalı tarafından onay verilmesi halinde camcı hizmetine devam edecek ve aşan kısım gerekli olan bedel Sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna ödenecektir. Aşan kısım için Sigortalı tarafından onay verilmemesi halinde EAT, işbu maddede belirtilen limite kadar olan tamirati yapacak, aşan kısım için bir işlem yapmayacaktır.

Poliçede "Cam Kırılması" teminatının bulunması halinde, hasarın tamamı işbu maddede belirtilen limit dahilinde ödenecektir ve limiti aşan kısım Groupama Sigorta'ya fatura edilecektir.



### 1.5.3. İstisnalar:

- İş yerinde bulunan beyaz eşya ve kahverengi eşyalara ait camlar veya bağlı aksesuarların parçası olan camlar,
- Antika değer taşıyan ayna, cam ve cam türevi eşyalar,
- Her türlü kristal parça ve eşyalar.

### 1.5.4. Aciliyet Terimi:

Hasarın her türlü üçüncü taraf saldırgan hareketleri veya çevre kazalarına karşı konutun korunmasını zaafa düşürdüğü hallerde, camların veya pencere sistemine ait her türlü dikey cam yüzeyin kırılması.

### 1.6. Doktor veya Ambulans Gönderilmesi

Konutta ikamet eden Sigortalının veya birlikte ikamet ettiği birinci derece aile üyesinin, ciddi bedeni yaralanma veya ciddi hastalığı durumunda EAT, nakili aynı il sınırları içinde olmak kaydı ile müdahale başına limit dahilinde yılda 3 defa üstlenerek, Sigortalının konutuna doktor ve kara ambulansı yollar. EAT tarafından onaylanmayan ve acil durum niteliğinde olmayan talepler nedeniyle tahakkuk edilecek olan ücretleri Sigortalı kendisi ödeyecektir. Şehirlerarası Tıbbi Nakil için de toplam 300 TL limit dahilinde maksimum 3 kez ile sınırlı olarak hizmet verilecek olup limit üstü masraflar Sigortalıdan onayı sonrasında tahsil edilir.

### 1.7. Uzman Hemşire veya Refakatçi Gönderilmesi

Sigortalının ameliyat sonrasında veya bakıma ihtiyaç duyulan bir hastalığı esnasında konutta Sigortalıya bakacak başka kimse yok ise ve Sigortalının doktorunun ve EAT doktorunun onayı ile, müdahale başına maksimum 400 TL limit dahilinde yılda azami 3 defa olmak üzere hemşire sağlanacaktır.

### 1.8. Otel Hizmeti

Konutta meydana gelen bir hasar durumunda konut oturulamaz hale gelir ise ve onarım 24 saati aşarsa, Sigortalının talebi ve Groupama Sigorta'nın onayı ile, Sigortalı ve birinci derece aile üyeleri için, 3 güne kadar 4 yıldızlı otelde konaklama masrafları (Standart oda+kahvaltı) EAT tarafından karşılanacaktır. Ancak, seçilecek olan otel konuta en yakın anlaşmalı otel olacaktır. Otelde yapılan telefon, bar, restaurant, vb. ekstra masraflar Sigortalıya aittir.

Bu hizmet, EAT hizmet birimleri Sigortalının konutuna ilk acil müdahaleyi yaptıktan sonra ve/veya Groupama Sigorta eksper tarafından konutun ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde olmasına istinaden tutulan rapor ve gerekir ise fotoğraflar sonucunda verilecektir.

### 1.9. Güvenlik Şirketi

Konutta meydana gelen su basması, yangın ve patlama sonucu hasar durumunda, Sigortalının talebi ve Groupama Sigorta'nın onayı ile konutu koruma ve gözetim altına alma masrafları EAT tarafından karşılanacaktır. Konutun güvenliği sağlanıncaya kadar yılda bir kereye mahsus olmak üzere maksimum 2 gün hizmet verilir.

Bu hizmet, EAT hizmet birimleri Sigortalının konutuna ilk acil müdahaleyi yaptıktan sonra ve/veya Groupama Sigorta eksper tarafından konutun hırsızlığa açık olmasına istinaden tutulan rapor ve gerekir ise fotoğraflar sonucunda verilecektir.

### 1.10. Evde Meydana Gelen Bir Hasar Sebebiyle Ortaya Çıkan Seyahat Masraflarının Karşlanması

Sigortalı yurt içinde seyahatte iken, Sigortalının evindeki hırsızlık, kapı ve pencerelerin zorlanması, yangın veya patlama nedeniyle oturulmaz hale gelmesi ya da fazla zararın ortaya çıkması riski sebebiyle, Sigortalının evinde bulunması gerektiği durumlarda EAT, Sigortalının daimi ikametgaha dönüşünü organize edecek, otobüs bileti veya 500 km yi aşan mesafeler için ekonomi sınıfı uçak bileti sağlayacaktır.

Bu hizmet, sadece Sigortalının asıl seyahat için kullanmış olduğu taşıma araçlarını acil dönüş için kullanmadığı hallerde verilebilir.

### 1.11. Birinci Derece Aile Mensubunun Ölümü Sonrası Meydana Gelen Seyahat Masraflarının Karşlanması

Sigortalı, birinci dereceden aile üyesinin daimi ikametgahda ciddi hastalığı veya ölümü nedeniyle yurt içi seyahatini yarıda kesmek zorunda kaldığında EAT, Sigortalının daimi ikametgaha dönüşünü organize edecek, otobüs bileti veya 500 km yi aşan mesafeler için ekonomi sınıfı uçak bileti sağlayacaktır.

Bu hizmet, sadece Sigortalının asıl seyahat için kullanmış olduğu taşıma araçlarını acil dönüş için kullanmadığı hallerde verilebilir.

### 1.12. Sigortalı Faturalarının Ödenmesi

Sigortalı geçirdiği kaza sonucunda doktor onayı ile konutundan veya yatırılmış olduğu hastaneden ayrılamıyor ve yardım edecek yakını yok ise, konutunun abone faturalarının bedelleri Sigortalı tarafından ödenmesi koşulu ile tüm tedavi ve nekahat devresi süresince (azami üç ay süre ile) EAT görevlileri tarafından Sigortalı namına faturaların ödenmesi için gereken işlemleri yapacaktır. Bu hizmet İstanbul belediye sınırları dahilinde geçerli olacaktır.



### 1.13. Solunum Terapisti Gönderilmesi

Sigortalının konutunda solunum hastası veya astım hastası birinci derece aile üyesi var ise; doktor ve EAT tıbbi ekibi tarafından onaylanması kaydı ile EAT 400 TL'ye kadar yılda azami 3 defa olmak üzere konuta bir solunum terapisti veya hemşire yollar.

Bu hizmet sadece İstanbul il sınırları içinde geçerlidir.

### 1.14. Yeni Doğum Yapmış Sigortalı ve Bebeği İçin Uzman Kişi ve Tıbbi Ekipmanların Gönderimi

Yeni doğum yapmış Sigortalının ve bebeğinin,

- Sağlık ve bakım hizmetleri,
- Bebek bakımı ve beslenmesi konusunda eğitim,
- Yeni doğan sarılığı olması durumunda fototerapi tedavisi

verilmesi için EAT bedelleri Sigortalı tarafından karşılanmak üzere uzman kişileri ve tıbbi ekipmanı Sigortalının konutuna gönderir.

Bu hizmet sadece İstanbul il sınırları içinde geçerlidir.

### 1.15. Hastanede Yatma Durumunda Yardım

Bedeni yaralanma veya ciddi hastalık nedeniyle Sigortalının (ebeveyn ise) hastanede yatması gerekirse ve yatış süresi 2 günü aşarsa aşağıdaki hizmetlerden birisi yılda maksimum 250 TL limit dahilinde EAT tarafından karşılanacaktır.

- Refakatçinin bir defaya mahsus hastaneye nakli.
- Çocukların (16 yaş altındaki) ve/veya yatalak birinci dereceden aile üyesinin akrabaların yanına refakatçi eşliğinde bir defaya mahsus nakli.
- Çocuk bakımı (16 yaşın altındaki) ve/veya yatalak birinci dereceden aile üyesinin bakımı için refakatçi gönderilmesi (Azami 48 saat ve sadece İstanbul, Ankara, İzmir'de).

### 1.16. Tıbbi Danışma

Sigortalının karşılaştığı sağlık problemi konusunda EAT tıbbi ekibi tarafından bilgi verilir. Doktor, uzman doktor, diş hekimi, hastane ve teşhis merkezleri adresleri ve telefon numaraları bildirilir. Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur, ancak tanı konmaz, ilaç önerilmez. Bu hizmetle ilgili tüm masraflar Sigortalı tarafından karşılanacaktır.

### 1.17. İkame Öğretmen

Sigortalının öğrenci olan çocuğunun kaza sonucu hastanede en az 2 gün yatması gerekiyorsa, taburcu edildikten sonra hemen okula gitmesinin mümkün olmadığı hastanede tedavi eden doktor tarafından belgelenir ve derslerine evde devam etme ihtiyacı ortaya çıkarsa, EAT eve öğretmen gönderilmesi için gerekli organizasyonu yapar.

Bu hizmet İstanbul belediye sınırları dahilinde geçerli olacaktır.

### 1.18. Vefat Halinde Cenaze Nakli

Sigortalı konutta, Sigortalının veya birlikte ikamet ettiği birinci derece aile üyesinin vefatı halinde EAT naaşın nakli ve defni için gerekli organizasyonu yaparak ve prosedür hakkında Sigortalı yakınlarına bilgi verecektir.

### 1.19. Acil Mesajların İletilmesi

Sigortalının talebi üzerine EAT, yukarıdaki maddeler kapsamındaki konularla ilgili olarak acil veya gerekli mesajların iletilmesini sağlayacaktır.

Yukarıdaki belirtilen 19 maddede acil durum kararını EAT verecektir ve limiti aşan meblağlar Sigortalı tarafından karşılanacaktır. Bedelleri Sigortalı tarafından ödenen ve EAT tarafından organize edilen tüm tıbbi müdahalelerde, sorunların çözümünde EAT veya tayin edeceği uzmanlar yardımcı olur.

## 2. PROFESYONEL EV HİZMETLERİ ORGANİZASYONU

EAT tarafından yönlendirilecek ve kontrol edilecek, şirketler ve profesyonellerin oluşturacağı bir hizmet ağı, Sigortalının talepleri sonucu doğacak tamirat işlemlerini, bitirilene ve müşteri memnuniyeti sağlanana kadar yerine getirecektir.

Acil hizmetlerin düzenlemesi ile ilgili olmayan her türlü durum için, EAT Sigortalının isteği üzerine, aşağıda belirtilen konularda hizmet ve tamiri verebilecek profesyonelleri veya hizmet birimlerini mesai saatleri içinde konuta gönderecek ve bilgi sağlayacaktır.

Ev yardım organizasyon hizmetlerinde bağlantı EAT tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar Sigortalı tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak Sigortalının isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır.

EAT, kontrolü dışındaki her türlü makul hallerin veya hizmet birimlerinin kendi kontrolleri dışındaki olağanüstü, öngörülemez durumlar veya çevresel kazalar sonucu tamamen meşgul olması veya en yakın yerde hazır bulunamamalarının sonucu olarak, kendi namına yaptırım uygulayamayacağı hiçbir doğrudan hizmeti sağlamayacaktır.



### 2.1. Su / Sıhhi Tesisat / Kalorifer Tesisat İşleri (Doğalgaz Tesisatı hariç)

Su, sıhhi ve kalorifer tesisatının (doğalgaz tesisatı hariç) tamiri için hasar alanının kırımı, atımı ve tamirini kapsar.

### 2.2. Fayans / Kalebodur

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

### 2.3. Elektrik

Elektrik, telefon, bilgisayar hatları gibi işleri kapsar.

### 2.4. Çelik / Ahşap / Alüminyum / PVC Kapı - Pencere - Doğrama Tamir İşleri

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

### 2.5. Boya

Her türlü boya ve izolasyon işlerini kapsar.

### 2.6. Cam

Kırılan her türlü camın değiştirilmesi işlerini kapsar.

### 2.7. Sıva / Duvar İşleri

Sıva, beton, şap ve tuğla-biriket türü duvar tamir işlerini kapsar.

### 2.8. Alçıpan / Kartonpiyer İşleri

Alçıpan / kartonpiyer tamiri ve yenilenmesi işlerini kapsar.

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

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.

### 2.10. PVC / Demir / Alüminyum Doğrama İşleri

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

### 2.11. Tavan Kaplama / Asma Tavan İşleri (Taşyünü vb.)

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

### 2.12. Çatı / Dere Tamir İşleri

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

## 3. BİLGİ ve ORGANİZASYON SERVİSİ

Bilgi ve organizasyon servislerinde bağlantı EAT tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar Sigortalı tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak Sigortalının isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır.

### 3.1. Turistik Bilgiler

EAT, Sigortalının isteği doğrultusunda seyahatler, ülkeye giriş ile ilgili yasal zorunluluklar, gümrük işlemleri ve sağlık koşulları hakkında bilgi sağlayacaktır. Seyahat acentaları, turizm ofisleri, turist rehberleri, turizm polisi, büyükelçilik ve konsolosluklar, vize ve pasaport işlemleri ile ilgili bilgi verilecektir.

### 3.2. Yol, Kaza ve Hava Durumu Bilgileri

Sigortalının talebi üzerine Türkiye'de yol ve kaza durumu, otomotiv yetkili servis ve bayileri hakkında bilgi sağlayacaktır.

### 3.3. Sağlık Kuruluşları ile İlgili Bilgiler

Sigortalının talebi üzerine hastane, doktor, hemşire, nöbetçi eczane ve ambulans şirketleri ile ilgili adres ve telefon numaraları verilecek, cenaze nakli ve defin organizasyonu da dahil olmak üzere mümkün olabilen durumlarda ilgili organizasyonlar yapılacaktır.



### 3.4. Ulaşım Araçları ile İlgili Bilgiler

Sigortalının talebi üzerine havayolu şirketleri, denizcilik işletmeleri, karayolu şirketleri, yat işletmeleri, demiryolları seferleri, rent a car şirketleri (profesyonel sürücü hizmeti) ile ilgili adres ve telefon bilgileri verilecek, bu hizmetlerle ilgili mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

### 3.5. Döviz Kurları Bilgileri

Sigortalının talebi üzerine son 5 yıla ait döviz kurları bilgileri verilecektir.

### 3.6. Restoranlar ve Eğlence Merkezleri Hakkında Bilgi

Sigortalının talebi üzerine çeşitli restoran ve eğlence merkezleri hakkında adres ve telefon ile birlikte detaylı bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

### 3.7. Konaklama ile İlgili Bilgi

Sigortalının talebi üzerine farklı türdeki konaklama imkanları ile ilgili bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

### 3.8. Kültürel Aktiviteler Hakkında Bilgi

Sigortalının talebi üzerine opera, bale, konser, fuar, festival, tiyatro ve sinema ile ilgili bilgiler verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

### 3.9. Hayvan Bakımı ile İlgili Bilgiler

Sigortalının talebi üzerine veteriner, hayvan hastaneleri ve hayvan bakımı ile ilgili bilgiler verilecek ve mümkün olabilen durumlarda bu hizmetler ile ilgili organizasyon yapılacaktır.

### 3.10. Özel Günler İçin Organizasyon

Doğum günü, yıl dönümleri, karne alma, seminer gibi durumlarda ilgili firmalar ile ilgili bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda organizasyon yapılacaktır.

### 3.11. Yaşlılar ve Çocuklar İçin Bakım Hizmetleri

Sigortalının talebi üzerine yaşlılar ve çocukların bakımı ile ilgili hizmet veren firmalar hakkında bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda organizasyon yapılacaktır.

### 3.12. Tercüme Hizmetleri

Tercüme büroları ve tercümanlık hizmetleri ile ilgili bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda organizasyon yapılacaktır.

### 3.13. Çiçek Gönderme Hizmetleri

Türkiye ve yurt dışı için çiçek gönderme hizmetlerinin organizasyonu yapılacaktır.

### 3.14. Diğer Bilgi Hizmetleri

Jandarma, belediye, bakanlıklar, müsteşarlıklar, valilikler, adliyeler, devlet ve SSK hastaneleri, askerlik şubeleri, bankalar, basın kuruluşları, dernekler, savcılıklar, emniyet müdürlükleri, gazeteler, haber ajansları, meslek odaları, iş ve işçi bulma müdürlükleri vs. telefon ve adresleri.

## 4. İSTİSNALAR

Yukarıda bahsedilen özel istisnaların yanında, işbu Ek'e konu hizmet dolaylı veya dolaysız olarak aşağıda belirtilen hususların sonucu meydana gelen bedensel ve maddi zararları kapsamaz:

1. Sigortalı tarafından kasıtlı olarak meydana getirilen hasarlar.
2. Mücbir sebepler (doğal felaketler), dolaylı veya dolaysız savaş, iç savaş, silahlı çatışma, ayaklanma, isyan, kargaşa, grev, toplum veya devlet nizamının güvenliğini etkileyecek her türlü ihtimalden dolayı meydana gelen hasarlar.
3. Deprem, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kaza.
4. EAT'nin ön onayı veya kabulü olmaksızın Sigortalı tarafından yapılan harcamalar.
5. Dış etkenlerden dolayı meydana gelebilecek hasar durumu. (Cam kırılması hariç)
6. Hukuki kurallara ve prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerinin reddedilme hakkı saklıdır.
7. Mahalli mercilerin izin vermediği müdahaleler.
8. Olağandışı iklim koşullarından dolayı hizmet aksamaları.
9. EAT, verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur. Hizmetlerin haricinde, konutta meydana gelen her türlü zarar ya da kayıp ya da masraflardan sorumlu değildir.
10. Sigortalı adına yapılan tüm masraflar ve ödenen bedeller, Sigortalının önceden onayı alınması koşulu ile kendisinden tahsil edilir.
11. Kasıtlı olarak kendini yaralama ve Sigortalının bir suç olayının parçası olması sonucu doğan olaylar.



12. Sigortalının, nefsi müdafaa haricinde, bir kavganın parçası olması sonucu meydana gelen olaylar.
13. 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.
14. Sigortalının bildiği, daha önce tedavi aldığı mevcut olan, tekrarlayan, kronik ya da devam etmekte olan herhangi bir hastalık ya da durum sonucu oluşan olaylar. Nekahat dönemi hastalığın tam bir parçası olarak düşünülür.
15. Tahmini doğum tarihinden üç ay öncesine kadar hamileliğe ya da gönüllü çocuk düşürmeye bağlı olaylar.
16. Akıl hastalığı ya da kişilik kaybı.
17. 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.
18. İntihar veya benzeri girişim sonucu ölüm, yaralanma ya da hastalık sonucu meydana gelen olaylar.