

10)AIG Konut Asistans Hizmetleri

Konutunuzda Acil Müdahale Gerektiren (Cam Kırılması ,Elektrik Tesisatı arızası,Çilingir hizmeti,Su tesisatının patlaması v.b.)durumlarda 7 gün 24 saat 0212 3374256 /444 12 44

numaralı telefondan Acil Yardım Talep edebilirsiniz.

1) AIG Konut Asistans Hizmetini alabilme koşulları:

Aşağıda açıklanan durumlardan herhangi birinin, teminat altına alınmış konutta vuku bulması halinde, Sigortalının AIG Asistans'danhizmet alabilmesi için;

a) Sigortalının 0212 337 42 56 /444 1244 nolu telefondan yılın hergünü ve günde 24 saat AIG ASİSTANS'ı arayarak asistans hizmetini açıkolarak talep etmesi,

b) Sigortalı, kendisinin bir asistans hizmetini elde etmeye hak kazanmış olup olmadığını ve kendisine ne tür bir asistansın sağlanması gerektiğinin saptanması için, AIG ASİSTANS tarafından kendisine sorulabilecek her türlü soruyu yanıtlayacaktır.

2) Hizmetleri Geçerli olduğu bölgeler

AIG ASİSTANS teminatı tüm Türkiye sınırları içerisinde geçerlidir.

3) Teminat Kapsamı ve Teminat Limitleri:

A) Dahili Su Tesisatı Hizmetleri: Sigortalı konutun dahili su tesisatının patlaması veya arızası nedeniyle çözüm gerektiren problemlerde AIG ASİSTANS, bir tesisatçıyı sigortalı ile anlaşmaları ve sigortalının onayı durumunda teminat altındaki konuta gönderecektir. Dahili su tesisatı kapsamında konuta ait su vanasından başlayıp musluklara giden tüm temiz su tesisat problemleri teminat ve limitler dahilinde karşılanacaktır.

- AIG ASİSTANS tarafından görevlendirilen tesisatçının yol, işçilik ve malzeme masrafları olay başına en fazla 150 USD \$'a kadar ayda 1 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 USD \$'a kadar olan tamirat yapılacaktır.
- Her türlü musluk, armatür, 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 dahil), su borularına bağlı her türlü elektrikli ev 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 bu teminatın kapsamı dışındadır.

B) Elektrik Tesisatı Hizmetleri: Sigortalı konutun dahili elektrik tesisatında (konut içerisindeki elektrik sigortasından elektrik anahtarlarına kadar) kaynaklanan bir sorun nedeniyle meydana gelebilecek acil çözüm gerektiren problemlerde AIG ASİSTANS, konutun bulunduğu bölgeye en yakın yerden bir elektrikçiyi sigortalı ile anlaşmaları ve sigortalının onayı durumunda gönderecektir.

- AIG ASİSTANS tarafından görevlendirilen elektrikçinin yol, işçilik ve materyal masrafları olay başına 150 USD \$'a kadar ayda 1 defaya mahsus olmak üzere AIG ASİSTANS tarafından karşılanacak,bu meblağı aşan masraflar onaylaması durumunda sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır. Sigortalı limiti aşan masrafları onaylamazsa sadece 150 USD \$'a kadar olan tamirat yapılacaktır.

Elektrik kaynağından yararlanılmasını sağlayan materyaller (lambda, tüm aletler (beyaz eşya v.b.), elektrik tesisatının çok eski ve tamir edilemeyecek durumda ise bu teminatın kapsamı dışındadır.

C) Çilingir Hizmetleri: Sigortalı konuta ait anahtarın kaybı veya unutulması gibi nedenlerle konuta girememe veya konuttan çıkamama durumlarında AIG ASİSTANS, 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.

- AIG ASİSTANS tarafından görevlendirilen çilingirin yol ve işçilik masrafları 150 USD \$'a kadar ayda 1 defaya mahsus olmak üzere AIG ASİSTANS tarafından karşılanacak, 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. Sunulan hizmette zorunlu olarak kilide zarar verildiği durumlarda AIG ASİSTANS, belirlenen limit dahilinde kilit değişimi materyal masraflarını da üstlenecektir. Kilide zarar verilmeyen durumlarda, kilit değiştirilmesi, anahtar yaptırılması gibi masraflar bu teminatın kapsamı dışındadır.

D) Cam Kırılması Hizmetleri:

- Sigortalı konutun dış camlarının kırılması veya çatlaması durumunda AIG ASİSTANS, konutun bulunduğu bölgeye en yakın yerden bir camcıyı sigortalı ile anlaşmaları ve sigortalının onayı durumunda gönderecektir.
- AIG ASİSTANS tarafından görevlendirilen camcının yol, işçilik ve cam masrafları olay başına azami 150 USD \$'a kadar ayda 1 defaya mahsus olmak üzere AIG ASİSTANS tarafından karşılanacak, 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.

E) Konaklama Masrafları: Sigortalı konut, yangın veya su basması gibi nedenlerle oturulamaz hale gelmiş ise ilgili konutta ikamet eden birinci dereceden aile fertlerinin için azami 3 gün, 3 veya 4 yıldızlı otelde oda-kahvaltı konaklama masrafları karşılanır. Sigortalı, sigortalı konutta oturulamayacağını kanıtlayan her türlü belgeyi (itfaiye zaptı, fotoğraf vb.) istendiği taktirde AIG ASİSTANS'a sunmak zorundadır.

F) Faturaların Ödenmesi: Sigortalının hastalanması durumunda veya kaza sonucu hastanede yatması zorunlu olup, kendine yardım

edecek hiç kimse yoksa, AIG ASİSTANS üç aylık süre boyunca gerekli fatura ödemelerinin ilgili mercilere yapılmasına yardımcı olur. (Fatura bedelinin sigortalı tarafından verilmesi koşuluyla İstanbul sınırları içinde geçerlidir.)

G) Evde Meydana Gelen Bir Hasar Nedeni İle Erken Dönüş Masrafları: Sigortalının ikametgah ili dışında seyahatte olması esnasında sigortalı konutta meydana gelen hırsızlık, kapı ve pencerelerin zorlanması, yangın veya patlama nedeni ile oturulmaz hale gelmesi yada fazla zarar çıkması riski nedeni ile Sigortalının evinde bulunması gerektiği durumlarda, AIG ASİSTANS, Sigortalının kanuni ikametgahına dönüş masraflarını karşılayacaktır. Erken dönüş, ancak Sigortalı tarafından kendi evine geri dönüş için başlangıçta öngörülmüş olan olanaklar artık geçerli olmadığı takdirde AIG ASİSTANS tarafından karşılanır.

H) Konutta Kalan Şahısların Kurtarılması: Herhangi kazai bir sebep veya hırsızlık sonucu kilitlerdeki hasara, anahtarların çalınmasına veya kaybedilmesi nedeniyle ikametgah içerisinde kilitli kalan şahısların kurtarılması amacıyla acil tamir hizmetini yerine getirecek bir teknik servis birimi azami 75 USD \$'a kadar yılda 2 defa olmak üzere masrafları karşılanacaktır ve olay yerine yönlendirilecektir. AIG ASİSTANS acil tamir için yol, işçilik ve malzeme masraflarını karşılayacaktır. AIG ASİSTANS, gerekli gördüğü takdirde, Sigortalıdan, hizmet öncesi konutun kendine ait olduğunu belirtir bir belgeyi (tapu, adına kesilmiş fatura, kira sözleşmesi v.s.) talep edebilecektir.

İ) Güvenlik Hizmeti: Konutun kullanılmaz hale gelmesi durumunda sigortalı konutun güvenliği azami 48 saat ile ücretsiz olarak sağlanacaktır.

J) Acil Mesajların İletilmesi: Sigortalı'nın talebi üzerine AIG ASİSTANS acil veya gerekli mesajların iletilmesini sağlayacaktır.

K) İndirimli Servisler (Uçak Bileti / Otel / Kiralık Araç): Sigortalı belirtilen telefon numaralarını aradığında Kiralık Araç, Otel ve Uçak Biletini indirimli olarak temin eder.

L) Kurye Servisi: AIG ASİSTANS Sigortalıya kurye hizmetleri ile ilgili organizasyonu yapmakla yükümlüdür.

M) İlaç ve Sarf Malzeme Gönderimi: AIG ASİSTANS, doktor tarafından acil tedavi amaçlı yazılmış ve sigortalının ikametgah ilinde bulunamayan ilaçların, tıbbi sarf malzemenin uygun koşullarla ikametgahındaki 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 alarak AIG ASİSTANS'ın doktorlarıdır.

N) Yakın Bir Akrabanın Vefatı Nedeniyle Sigortalının Erken Dönüş Masrafları: **Sigortalı, aynı ikamet adresinde ikamet etmekte olan** yakın bir akrabanın (karı/koca, 1. derece ile büyükler veya küçükleri, erkek veya kız kardeş) vefatı nedeniyle seyahatini yarıda kesmek zorunda kalırsa AIG ASİSTANS, Sigortalı'nın toprağa veriliste bulunmasını mümkün kılmak için kendisine bir uzun yol otobüs veya ekonomi sınıfı uçak bileti sunar.

O) Yakın Bir Akrabanın Ciddi Hastalığı Veya Yaralanması Nedeniyle Erken Dönüş Masrafları: Sigortalı, aynı ikamet adresinde ikamet etmekte olan yakın bir akrabanın (karı/koca, 1. derecede ile büyükler veya küçükleri, erkek veya kız kardeş) ciddi hastalığı veya yaralanması nedeniyle seyahatini yarıda kesmek zorunda kalırsa AIG ASİSTANS, Sigortalı'nın ikamete dönüş için uzun yol otobüs veya ekonomi sınıfı uçak bileti sunar.

Ö) Bilgi Hizmet Hattı: AIG ASİSTANS teminatı almış olan tüm Sigortalılar aşağıda dökümü yapılmış işkollarının telefon numaralarını Türkiye çapında günde 24 saat yıldıan 365 gün AIG ASİSTANS'ı (0212 337 42 56) arayarak öğrenebileceklerdir.

- 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
- Karayolları şirketleri
- Yat işletmeleri
- Demiryolları
- Rent a car şrmaları
- Oteller, konaklama tesisleri
- Eğlence/show merkezleri, restoranlar / kafeler
- Müzeler, kültür merkezleri,
- Elçilik ve konsolosluklar
- Hastaneler, Klinikler, Ambulans şirketleri
- Her türlü resmi kimlik kaybı (pasaport, ehliyet, nüfus cüzdanı v.b.) durumunda yapılacak işlemler
- Nöbetçi Eczaneler
- Devlet dairelerine ait telefon ve adresler.

P) Diğer Hizmetler: Yukarıda belirtilen acil durumlar haricinde Sigortalının talebi üzerine aşağıdaki iş kolları ile ilgili olarak bilgi

alınabilir veya bu işkollarında çalışan bir eleman sigortalı konuta gönderilebilir. Ancak bu hizmetlerden yararlanılması halinde, oluşacak masrafların tamamı sigortalı tarafından ilgili iş koluna ödenir.

- Tesisatçılar - Elektrikçiler - Çilingirler - Camcılar - Tuğla ustaları
- Boyacılar - Marangozlar - Halı, döşemelik kumaşçılar - Isıtıcı ve tamircileri - Doktor ve ambulanslar - Nakliye şirketleri - Kargo şirketleri - Asansör şirketleri - İlaçlama şirketleri- Temizlik şirketleri
- Kalorifer ve doğalgaz sistemleri - Cenaze İşlemleri

4) Teminat Kapsamı Dışında Kalan Haller

aşağıdaki hususlar teminat kapsamı dışındadır:

- a) Sigortalının kastı veya ağır kusuru olan durumlarda gerçekleşen hasarlar.
- b) 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) 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,
- d) Her tür nükleer yakıt veya nükleer yakıt yakılmasından kaynaklanan, radyoaktivite ile iyonlaştıran yayılma yahut bulaşma,
- e) Her tür patlayıcı nükleer bileşimin yahut bu bileşimin nükleer bileşkeninin radyoaktif zehirli, patlayıcı yahut başka tehlikeli özellikleri,
- f) Asistans Hizmetinin verilmesinin mümkün olmadığı mücbir sebeplerin neden olduğu durumlar (Deprem, yangın, sel, yıldırım, nükleer tehlike v.s.),
- g) Aşırı iklim koşulları