

Konut Asistans Hizmetleri

Şirketimiz tarafından sağlanan Acil Yardım Hizmeti teminatı kapsamında aşağıda yazılı hizmetler sunulmaktadır:

a) Sigortalıya Verilen Hizmetler

- Tıbbi Bilgi ve Danışmanlık

Acil olan veya olmayan her türlü sağlık problemi ile ilgili olarak Sigortalının veya birlikte ikamet ettiği Yakınının karşılaştığı sağlık problemi konusunda bilgi verilir. Doktor, uzman doktor, diş hekimi, hastane, teşhis merkezleri, eczane ve nöbetçi eczane isimleri, adresleri ve telefon numaraları bildirilir. Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemler ile ilgili tavsiyede bulunulur ancak tanı konmaz, ilaç önerilmez.

- Konuta Doktor veya Ambulans Yollanması

Konutta ikamet eden Sigortalının veya birlikte ikamet ettiği Yakınının, Bedeni Yaralanma veya Ciddi Hastalığı durumunda Liberty Hizmet Merkezi, nâkilin aynı il sınırları içinde olmak kaydı ile Sigortalının Konutuna doktor ve kara ambulansı yollar. Liberty Hizmet Merkezi Ekibi tarafından onaylanmayan ve Acil Durum niteliğinde olmayan talepler nedeniyle tahakkuk edilecek olan ücretleri Sigortalı kendisi ödeyecektir.

- Vefat Halinde Cenazenin Tıbbi Şartlara Uygun Olarak Nakli

Konutta ikamet eden Sigortalının veya birlikte ikamet ettiği yakınının vefatı halinde Liberty Hizmet Merkezi naaşın nakli ve defni için gerekli organizasyonu yapar ve prosedür hakkında Sigortalı yakınlarına bilgi verir.

- Pet Line

Sigortalının evcil hayvanıyla ilgili acil olan veya olmayan sorunlarında Liberty Hizmet Merkezi'ne başvurması halinde Liberty Hizmet Merkezi, sigortalıyı anlaşmalı veteriner ile görüştürerek gerekli yardımın alınmasını sağlayacaktır. Veterinerin evcil hayvanı görmesi gerektiği durumlarda, sigortalının yapmış olduğu tüm veteriner harcamaları sigortalının kendi sorumluluğundadır. Ancak organizasyonel anlamda Liberty Hizmet Merkezi, sigortalıya her türlü desteği sağlayacaktır.

- Hastanede Yatma Durumunda Yardım

Konutta meydana gelen Bedeni Yaralanma veya Ciddi Hastalık nedeniyle Sigortalının (ebeveyn ise) hastanede yatış süresinin 2 günü aşması durumunda aşağıdaki hizmetlerden biri organize edilir **Liberty Hizmet Merkezi** tarafından ödenir. Bu hizmet yılda 3 sefer verilir.

A) Refakatçi yakının hastaneye nakli.

B) Çocukların (16 yaşın altındaki) akrabaların yanına refakatçi eşliğinde nakli.

C) Çocuk bakımı (azami 48 saat ve sadece İstanbul, Ankara, İzmir'de).

Yukarıdaki maddelerde Acil Durum kararını Liberty Hizmet Merkezi Tıbbi Ekibi karar verecektir ve limiti aşan meblağlar Sigortalı tarafından karşılanacaktır. Bedelleri Sigortalı tarafından ödenen ve Liberty Acil Yardım tarafından organize edilen tüm tıbbi

müdahalelerde, Sigortalıya tüm sorunların çözümünde Tıbbi Ekibimiz veya tayin edeceğimiz uzmanlar yardımcı olur.

Şirket A.Ş. yukarıda yer alan ve tıbbi yardım hizmetleri ile ilgili Liberty Hizmet Merkezi'ni, anlaşmanın genel istisnaları dışındaki gecikme, yanlış uygulama ve benzeri nedenlerle yaptığı hizmetin iyi ifa edilememesinden, kusurlu ifa edilmesinden kaynaklanan maddi ve manevi bu konudaki her türlü anlaşmazlıklardan ve yükümlülüklerden hiçbir şekilde sorumlu olmayacaktır.

b) Sigortalı Yapıya Verilen Hizmetler

- Su Tesisatı Hizmeti

Sigortalının ikamet ettiği konutun su tesisatındaki kırılma/patlama nedeniyle acil tamir gerektiren durumlarda Liberty Hizmet Merkezi, bir tesisatçıyı ikametgâh adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını üstlenir.

Konut içindeki sıhhi tesisat, musluk ve diğer donanıma bağlı olmayan her türlü elemanın tamiri; tesisat hasar veya kırılmasından kaynaklansa dahi her türlü ıslanma, kaçak, sızıntı ve benzerinden dolayı meydana gelen hasarın tazmin ve tamiri; sıhhi tesisata bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, beyaz eşya, ısıtıcılar, filtrelerin tamir veya değişimi, sıhhi tesisat malzemesinin tamirinden doğan veya değişiminden doğan malzeme masrafları; konutun bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs konutlarına ait tesisat veya diğer donanım konut içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri; kanalizasyon/pis su tesisatlarının tıkanması veya tamiri kapsam dışıdır.

- Elektrik Tesisatı Hizmeti

Sigortalının ikamet ettiği konutun dâhili elektrik tesisatında (elektrik sigortasından priz/elektrik anahtarlarına kadar) meydana gelebilecek ve konuta elektrik enerjisinin ulaşmasını engelleyecek problemlerde Liberty Hizmet Merkezi bir elektrikçiyi ikametgâh adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını üstlenir.

Konut içindeki elektrik tesisatından yararlanılmasını sağlayan her türlü elemanların (lamba, duyu, floresan, priz, elektrik düğmesi) tamiri; tesisat hasarından kaynaklansa dahi her türlü elektrikli ev aleti hasarının tazmin ve tamiri; tesisata bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, beyaz eşya, ısıtıcılar, havalandırma tesisatı ve benzerinin tamiri veya voltaj alçalıp yükselmesinden doğan zararlarının tamiri; konutun bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs konutlarına ait tesisat veya diğer donanım konut içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri kapsam dışıdır.

- Cam İşleri Hizmeti

Sigortalı konutun dış yüzey ya da konut içindeki cam ve aynalarının herhangi bir sebeple kırılması/çatlaması durumunda Liberty Hizmet Merkezi bir camcıyı sigortalı konutun adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını üstlenir. Poliçede "Cam Kırılması" teminatının bulunması halinde, hasarın tamamı limit gözetilmeksizin aynen ödenecektir ve yukarıdaki limiti aşan kısım Liberty Sigortaya fatura edilecektir. Poliçede cam kırılması teminatının olmaması

halinde, vuku bulan cam kırılmasının işçilik ve materyal masraflarının teminat limitini aşacağıın saptanması ve aşan kısma sigortalı konutta ikamet edenler tarafından onay verilmesi halinde camcı hizmetine devam edecek ve aşan kısım için gerekli olan bedel sigortalı tarafından ilgili iş koluna ödenecektir. Aşan kısım için onay verilmemesi halinde Liberty Hizmet Merkezi teminat limitine kadar olan tamirata yapacak, aşan kısım için bir işlem yapmayacaktır.

- Çilingir Hizmeti

Sigortalının ikamet ettiği konut anahtarının kaybedilmesi, unutulması, kazaen veya hırsızlık neticesinde hasarı gibi durumlarda konuta girilebilmesi için Liberty Hizmet Merkezi bir çilingiri Sigortalının ikametgâh adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Sigortalı tarafından direkt ödenecektir.

Eğer yukarıda sayılan sebepler nedeni ile konuta girmek mümkün olmazsa, Liberty Hizmet Merkezi içerden dışarıya çıkması mümkün olmayan şahısların kurtarılması ile ilgili masrafları karşılayacaktır.

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

- Sigortalı Faturaların Ödenmesi

Sigortalı geçirdiği kaza sonucunda konutundan veya yatırılmış olduğu hastaneden ayrılamıyor ve yardım edecek yakını yok ise, konutunun abone faturalarının bedelleri Sigortalı tarafından ödenmesi koşulu ile tüm tedavi ve nekahet devresi süresince (azami üç ay süre ile) Liberty Hizmet Merkezi görevlileri Sigortalı namına faturaların ödenmesi için gereken işlemleri yapacaktır.

- Bilgi Hattı

Sigortalı acil hizmet gerekliliği dışında kalan durumlarda Liberty Hizmet Merkezi'ni aramak suretiyle aşağıdaki işkollarında ve asistans ile bağlantılı hizmet veren tüm birimlerin telefon numaraları ve adres bilgilerini öğrenebilecektir:

- Ambulans Şirketleri
- Çilingir
- Hastane ve Doktorlar
- Camcı
- Nöbetçi Eczaneler
- Beyaz ve Elektrikli Eşya Servisleri
- Su Tesisatçıları
- Otel ve Konaklama Tesisleri
- Elektrik Tesisatçıları
- Uydu Anten Servisleri
- Araba Kiralama Şirketleri
- Boya İşleri
- Seyahat Acenteleri

- Marangoz İşleri
- Evden Eve Nakil Şirketleri
- İnşaat İşleri
- Halı ve Döşemecilik Kumaşçıları
- Klima ve Isıtıcı Hizmetleri
- Restoranlar ve Kafeler
- Müzeler ve Kültür Merkezleri
- Eğlence ve Show Merkezleri
- Elçilik ve Konsolosluklar
- Turizm Danışma, Turizm Meslek Örgütleri
- Turist Rehberleri,
- Turizm Polisi, Pasaport
- Kargo Firmaları
- Güvenlik Şirketleri
- Asansör, Jeneratör Kalorifer ve Doğalgaz Sistemleri
- Güneş Enerjisi
- Diğer İş Kolları
- Her Türlü Resmi Kimlik Kaybı Sırasında Yapılacak İşlemler

Bu hizmetlerden yararlanılması halinde, oluşacak masrafların tamamı Sigortalı tarafından ilgili işkoluna yapılacaktır. Liberty Hizmet Merkezi bu tür hizmetlerin verilmesi için, yalnızca Sigortalı ile işkolunu buluşturacak, hizmetin ifası veya yanlış ifasından dolayı ortaya çıkacak olan hasar veya zarardan hiçbir şekilde sorumlu olmayacaktır.

- Konutun Korunması ve Gözetimi

Sigortalının ikamet ettiği konutta yangın veya su basması sonucunda ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde hasar meydana gelmesi durumunda Liberty Hizmet Merkezi konutun hırsızlıktan korunması için koruma görevlisi veya gece bekçisi temin eder ve masraflarını öder.

Bu hizmet, Liberty Hizmet Merkezi Konut Servis Görevlileri Sigortalının Konutuna ilk acil müdahaleyi yaptıktan ve onarıldıktan sonra ve Şirket Eksperi tarafından Konutun hırsızlığa açık olmasına istinaden tutulan rapor ve gerekir ise fotoğraflar sonucunda verilecektir.

- Otelde Konaklama

Sigortalının ikamet ettiği konutta yangın veya dahili su basması sonucunda ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde hasar meydana gelmesi durumunda Liberty Hizmet Merkezi, kendisi ve evde ikamet eden yakınlarının konaklamasını üstlenir.

Bu hizmet, Liberty Hizmet Merkezi Konut Servis Görevlileri Sigortalının Konutuna ilk acil müdahaleyi yaptıktan ve onarıldıktan sonra ve Şirket Eksperi tarafından Konutun ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde olmasına istinaden tutulan rapor ve gerekir ise fotoğraflar sonucunda verilecektir.

- İkametgâha Öngörülmeven Dönüş;

Yakının Ciddi Hastalığı/Vefatı Durumunda: Sigortalının, yurtiçi seyahati esnasında, ikametgâhındaki yakınının ciddi hastalığı veya vefatı nedeniyle ikametgâhına acil dönmesi gerekiyor ise, Liberty Hizmet Merkezi Sigortalının acilen ikametgâhına geri dönebilmesi için (varsa mevcut biletini kullanarak) gerekli organizasyonu yapar ve karşılar.

Daimi İkametgâhın Ciddi Hasar Görmesi Durumunda: Sigortalının yurtiçi seyahati esnasında, daimi ikamet ettiği konutun hırsızlık, yangın veya infilak nedenleri sonucunda ciddi hasar görmesi nedeniyle ikametgâhına acil dönmesi gerektiğinde, Liberty Hizmet Merkezi, Sigortalının acilen ikametgâhına geri dönebilmesi için (varsa mevcut biletini kullanarak) gerekli organizasyonu yapar ve karşılar.

c) Diğer

- Turistik, Kültürel ve Sosyal Aktivitelerle İlgili Rezervasyon / Bilet Alımı/ Ulaştırma
Sigortalı adına yukarıda sözü edilen kültürel, sportif ve seyahat amaçlı aktivitelerde mümkün olan durumlarda rezervasyon yapılır. Rezervasyonlar ulaşım giderleri sigortalıya ait olup hizmet ile ilgili olarak sigortalı onayı alınmak suretiyle teslimat yapılır.

- Otel Rezervasyonları

Sigortalı tarafından talep edilen tüm rezervasyonlar, Türk Turizm Acenteleri tarafından yapılarak sigortalının acente indiriminden faydalanması sağlanır. İndirimler Türkiye'deki 5-4-3 Yıldızlı Oteller için geçerlidir ve Otellerin belli dönemlerde acentelere uyguladığı promosyonlarda müşteriye direkt olarak verilecektir.

- Kiralık Araç Rezervasyonları

Türkiye'de Liberty Hizmet Merkezi tarafından Sigortalı adına Yapılacak kiralık araç rezervasyonlarında Kiralık Araç Acente fiyatlarından yaklaşık % 10-40'a varan bir indirim oranı uygulanır. Bu oranlar, kiralık araç istenilen bölgelere ve sezona göre değişiklikler gösterir ve direkt Liberty Hizmet Merkezi oranı olup Sigortalıya komisyonuz olarak aktarılacaktır.

- Uçak Bileti Alma / Ulaştırma

Sigortalı adına ücret/yer/tarih/mevki onayı alınmak kaydıyla yurtiçi ve yurtdışı uçak bileti alınır. Sigortalının bildireceği adrese biletin ulaştırılması gideri ile ilgili onayı üzerine teslimat yapılır.

- İş Organizasyonları

İş gereçleri ve ihtiyaçları (mütercim-tercüman hizmetleri, kongre-seminer-konferans, açılış, toplantı ve benzeri organizasyonlar, ses, ışık projeksiyon gereçleri, faks, mobil telefon, PC kiralama) ücret/yer/tarih/özellik onayı alınmak kaydıyla Sigortalıya sağlanır.

Bilet ücretleri, bilet taşıma giderleri, posta hizmetleri, hizmet/araç-gereç kiralama, sigorta veya iptal bedeli gibi meblağlar önceden onayı alınmak kaydıyla Sigortalının hesabından tahsil edilir.

- Pre-Travel Service

Seyahat öncesinde Liberty Hizmet Merkezi arandığında Sigortalıya yukarıda açıklanan tüm teminatlar ve indirim oranları hakkında bilgi verilir. Sigortalıya tüm bu hizmetlerden



yararlanması için ne yapması gerektiği detaylı olarak açıklanır. Sigortalıya vize, pasaportlar, girişteki aşı istekleri, gümrükler ve kuralları, döviz kurları ve vergiler, hava durumu, Bankalar, Elçilikler ve Konsolosluklar hakkında ön bilgi verilir.

- Araç Bilgi Hattı

Liberty Hizmet Merkezi Araç Acil Yardım Bölümü tarafından, 24/24 saat ve 365 gün tüm Türkiye kapsamında yerel çekici-vinç firmaları, tamirhaneler ve araç markalarının servis istasyonları hakkında bilgi ve telefon numarası verilir. İstenir ise karşılıklı fiyat onayı alındıktan sonra, anlaşmalı fiyatlarımızdan ilgili firmalar ile kontak kurulur.

d) Danışmanlık Hizmetleri

- Hukuki Danışma

Sigortalının hukuki bir konu ile ilgili talebi üzerine, 365 gün 24 saat boyunca, Liberty Hizmet Merkezi Hukuk Ekibi tarafından alanında uzman bir hukuk danışmanı ile görüşürme yapılarak hukuki danışmanlık hizmeti verilecektir. Yapılacak danışmanlık hizmetinde herhangi bir hukuki doküman hazırlanmayacak, yasal işlemlerin Sigortalı adına ifa/ikmalini kapsamayacaktır.