

## MetLife Tamamlayıcı Sağlık Sigortası Asistans Özel Şartları

Bu hizmet kapsamında Dört Dörtlük Plus, Online Doktor, Online Diyetisyen ve Psikolojik Danışmanlık, Mini Check-up ve Diş Sağlığı Asistans hizmetlerinden ücretsiz ya da indirimli destek alabilirsiniz. Asistans hizmetinden yararlanmak için asistans firmasını arayabilirsiniz. Sigorta şirketi, ilgili yenileme döneminde poliçede yer alan asistans hizmet ve şartlarında değişiklik yapabilir veya iptal edebilir. Bu hizmetler, asistans firması tarafından Türkiye ve KKTC sınırları içerisinde verilmektedir.

### 1. Dört Dörtlük Plus Asistans Hizmetleri

#### 1.1. Tıbbi Yardım Hizmetleri

**1.1.1. Tıbbi Bilgi ve Danışmanlık:** Sigortalının karşılaştığı her türlü sağlık problemiyle ilgili olarak asistans firması tarafından bilgi verilir. Sağlık kurumlarının telefon numaraları bildirilir. Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur ancak tanı konmaz, ilaç önerilmez.

#### 1.1.2. Tıbbi Nakil:

**-Hastaneye Nakil:** Sigortalının Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) tanımladığı kriterlere göre ani hastalığı veya yaralanması durumunda en yakın sağlık kurumuna kara ambulansıyla nakli sağlanacaktır.

**-Bir Hastaneden Diğerine Nakil:** Sigortalının ilk gitmiş olduğu sağlık kurum ve/veya kuruluşunda yapılacak tedavi için gerekli donanım veya tıbbi ekip yoksa asistans firması sigortalının tıbbi durumuna uygun başka bir sağlık kurum ve/veya kuruluşuna naklini sağlamakla yükümlüdür.

**-İkamet Yakınındaki Hastaneye Nakil:** Tedavinin bitiminde, sigortalının asistans firmasının belirleyeceği bir araçla, daimi ikametgâh iline ya da ikameti yakınındaki uygun sağlık merkezine, doğrudan nakli sağlanır.

**1.1.3. Hastaneden Taburcu Oluşu Takiben Otelde Konaklama:** Sigortalının seyahati esnasında acil hastalık/yaralanma neticesinde tedavi gereksinimi nedeniyle seyahatini uzatması durumunda ve bu durumun doktor raporuyla belgelenmesi halinde asistans firması kendisinin belirleyeceği 3 veya 4 yıldızlı bir otelde, sigortalının konaklama masraflarını (oda + kahvaltı), birbirini izleyen 5 günle sınırlı olarak karşılayacaktır.

**1.1.4. Refakatçi Nakli:** Sigortalının seyahati esnasında, poliçe kapsamındaki acil hastalık veya yaralanma neticesinde tıbbi tedavi gereksinimi nedeniyle 7 günü aşacak bir süre için hastanede yatması gerektiği bir durumda asistans firmasının Sigortalının belirleyeceği bir aile bireyinin, hastanenin bulunduğu yere seyahatini organize eder. Gidiş-dönüş otobüs bileti veya 500 km'yi aşan mesafeler için gidiş-dönüş ekonomi sınıfı uçak bileti asistans firmasının değerlendirmesi sonrasında sağlanır.

**1.1.5. Refakatçinin Konaklama Giderleri:** Asistans firması, sigortalının hastanede 7 günden fazla yatması gerektiği durumlarda, bir yakınının 3 veya 4 yıldızlı bir otelde veya refakat edilen hastanede konaklama masraflarını (oda + kahvaltı), birbirini izleyen azami 7 geceyle sınırlı olarak karşılayacaktır.

**1.1.6. Refakat Edilemeyen Çocukların Dönüşü:** Sigortalının tıbbi bakımı esnasında seyahat sırasında yanında bulunan, 15 yaş ve altındaki çocukların (varsa mevcut biletleri de kullanılarak) ikametgâha refakatçi eşliğinde geri dönüşleri, asistans firması tarafından ödenir.

**1.1.7. Sigortalının Cenazesinin Tıbbi Şartlara Uygun Nakli:** Sigortalının daimi ikametgâh ilinin dışında vefatı durumunda asistans firması yapılacak değerlendirme sonrasında, cenazenin daimi ikamet adresine naklinin organizasyonu için tüm gerekli tedbirleri alır ve uluslararası tıbbi şartlara uygun taşıma için gereken tabutun ve kalan eşyaların, daimi ikametgâh ülkesindeki defin yerine naklini limit dâhilindedir.

**1.1.8. Sigortalının Vefatı Halinde Aile Fertlerinin Dönüşü:** Sigortalının daimi ikametgâhı dışında vefat etmesi durumunda, ailesinin önceden öngörülmüş imkânlarla eve dönüşü imkânsızsa asistans firması, bu kişilerin daimi ikametgâhlarına dönüşlerini düzenler ve masrafları karşılar.

**1.1.9. Aile Üyelerinden Birinin Ölümü Nedeniyle Ülkeye Öngörülme Dönüşü:** Sigortalının ikametgâhındaki akrabasının vefatı nedeniyle daimi ikametgâh adresine acilen dönmesi gerekiyorsa asistans firması sigortalının geri dönüşünü organize eder ve ulaşım masraflarını öder. Gidiş-dönüş otobüs bileti veya 500 km'yi aşan mesafeler için gidiş-dönüş ekonomi sınıfı uçak bileti sağlanır. Geri dönüş öncesinde vefatı resmi bir evrakla belgelendirmelidir.

**1.1.10. Sigortalının Yakınının Sağlık Durumunun İzlenmesi:** Sigortalının bir yakınının bedeni zarar veya hastalığı durumunda, sağlık durumu asistans firması tarafından takip edilir ve sigortalıya bildirilir.

**1.1.11. Acil Mesajların İletilmesi:** Sigortalının ikamet ettiği yerdeki arkadaşları, iş çevresi ve akrabalarıyla karşılıklı olarak acil mesaj alışverişinde bulunmasını sağlar.

**1.1.12. Unutulmuş İlaçların Sevki:** Asistans firmasının onayıyla seyahat esnasında, eşdeğeri bulunamayan reçete edilmiş ilaçlar temin edilir, masrafı sigortalı tarafından karşılanır. Nakliye ücreti 5 kilogramla sınırlıdır.

**1.1.13. Sağlık Network İndirimi:** Sigortalı, asistans firmasının sunduğu medikal network'ü kullanarak sağlık kurumlarından %5 - %40 arasında indirimle hizmet alabilmektedir.

## 1.2. Konut Yardım Hizmetleri

**1.2.1. Konut Bilgi Hattı:** Sigortalı, acil hizmet gerekliliği dışında kalan durumlarda asistans firmasını aramak suretiyle aşağıdaki işkollarında ve asistansla bağlantılı hizmet veren tüm birimlerin telefon numaraları ve adres bilgilerini öğrenebilecektir: Ambulans, eczaneler, beyaz eşya servisleri, boya işleri, marangoz işleri, nakliyat şirketleri, halı ve döşemecilik kumaşçı, klima ve ısıtıcı hizmetleri, asansör, kalorifer, doğal gaz sistemleri, güneş enerjisi. Bu hizmetlerin bedeli sigortalıya aittir. Asistans firması, hizmetin ifası/yanlış ifasından dolayı ortaya çıkacak olan hasar veya zarardan hiçbir şekilde sorumlu olmayacaktır.

**1.2.2. Dâhili Su Tesisatı:**\* Sigortalının daimi ikametgâhında su tesisatındaki kırılma/patlama/arıza nedeniyle acil tamir gerektiren durumlarda asistans firması, bir tesisatçıyı konut adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını yılda 3 kez, olay başına azami 150 TL limit dâhilinde üstlenir. Daimi ikametgâh 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 eşya, beyaz eşya, ısıtıcılar, filtrelerin tamir veya değişimi, sıhhi tesisat malzemesinin tamirinden doğan veya değişiminden doğan malzeme masrafları; daimi ikametgâhın bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs daimi ikametgâha 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 ve sonradan ilave edilen sıva üzeri tesisat **kapsam dışıdır.**

**1.2.3. Elektrik Tesisatı:**\* Sigortalının daimi ikametgâhının dâhili elektrik tesisatında (elektrik sigortasından priz/elektrik anahtarlarına kadar) meydana gelebilecek ve konuta elektrik enerjisinin ulaşmasını engelleyecek problemlerde asistans firması bir elektrikçiyi konut adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını yılda 3 kez, olay başına azami 150 TL limit dâhilinde olmak üzere üstlenir. Daimi ikametgâh içindeki elektrik tesisatından yararlanılmasını sağlayan her türlü elemanların (lamba, duyu, floresan, priz, elektrik düğmesi) tamiri; tesisat hasarından kaynaklansa dahi her türlü elektrikli aleti hasarının tazmin ve tamiri; tesisata bağlı her türlü elektrikli eşya, beyaz eşya, ısıtıcılar, havalandırma tesisatı ve benzerinin tamiri veya voltaj alçalıp yükselmesinden doğan zararlarının tamiri; daimi

ikametgâhın bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs daimi ikametgâhına ait tesisat veya diğer donanım daimi ikametgâh içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri ve elektrik tesisatı çok eski ve tamir edilemeyecek durumdaysa **kapsam dışıdır**.

**1.2.4. Çilingir Gönderimi:**\* Sigortalının ikamet ettiği konut anahtarının kaybedilmesi, unutulması, kazaen veya hırsızlık neticesinde hasar oluşması gibi durumlarda konuta girilebilmesi için asistans firması bir çilingiri ikametgâh adresine yollama organizasyonunu yapar ve hizmet bedelini 150 TL limit dâhilinde, bir yıl içinde azami 3 defaya mahsus olmak üzere üstlenir. Ek anahtar yaptırılması, kilit değiştirilmesi sonucu oluşacak malzeme masrafları **kapsam dışıdır**.

**1.2.5. Cam Kırılması:**\* Sigortalının daimi ikametgâha ait dış yüzey camlarının herhangi bir sebeple kırılması durumunda asistans firması, bir camcıyı daimi ikametgâh adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını yılda 3 kez, olay başına azami 150 TL limit dâhilinde olmak üzere üstlenir.

\* Yukarıdaki belirtilen limitleri aşan masraflar, sigortalı tarafından ödenecektir. Asistans firması, teminat limitine kadar olan tamirata yapacak, aşan kısım için sorumlu olmayacaktır.

**1.2.6. Klima Bakım:**\* Bu hizmet ücretsiz olarak yılda bir kez sigortalının sadece ikamet adresinde yer alan bir adet klima için geçerlidir. Klima bakım hizmeti; mobil, duvar tipi, salon tipi klimalar için geçerlidir. Klima bakım paketi kapsamında arıza tespiti, elektrik kaçağı kontrolü, gaz basıncı ölçümü, iç ünite filtreleri temizliği, iç ve dış ünite plastik kasa temizliği bulunmaktadır. Sigortalının farklı bir adreste bu hizmetten yararlanmak istemesi durumunda, indirimli olarak hizmet organize edilecektir.

**1.2.7. Kombi Bakım:**\* Bu hizmet ücretsiz olarak yılda bir kez ve sigortalının sadece ikamet adresindeki bir adet yoğuşmalı-yoğuşmasız ve 25.000 kW altındaki kombiler için geçerlidir. 10 yaş ve üzeri cihazlara bakım hizmeti verilemez. Hizmet kapsamında arıza tespiti, cihazda biriken tozların temizliği, fan kontrolü, eşanjör kontrolü, elektrik kaçağı kontrolü bulunmaktadır. Sigortalının onayıyla indirimli fiyatlar üzerinden arıza tamir hizmeti sağlanır. Garanti kapsamındaki cihazlarda bakım hizmetiyle ürün garantisinin geçersiz kalacağını bilen Sigortalının bakım hizmetinden yararlanmak istemesi durumunda, yazılı muvafakatnameyle hizmet sağlanacaktır. Hizmet sağlayıcı, cihazın yaşı ya da herhangi bir özelliğinden ya da arızasından kaynaklı olarak, hizmet vermeme hakkına sahiptir.

\* Olağan koşullarda gelen hizmet talepleri en geç on iş günü içerisinde karşılanmaktadır. Randevu talebi sırasında, cihazla ilgili bilgiler hizmet hattı yetkilisi tarafından sorulacak, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı olası memnuniyetsizlikten hizmet sağlayıcı sorumlu olmayacaktır.

**1.2.8. Halı Yıkama:** Sigortalı sadece ikamet adresinden bulunan toplam 6 metrekareye kadar ücretsiz halı yıkama hakkına sahiptir. Diğer hizmet talepleri indirimli karşılanacaktır. Randevu talebi sırasında halının cinsi, boyutu, leke durumu konusunda hatalı ya da eksik bilgi vermesinden hizmet sağlayıcı sorumlu tutulamaz. Halı cinsi shaggy, yün, el dokuma, ipek ve burada belirtilmeyen ancak makine cinsi halı dışında kalan tüm sigortalı talepleri indirimli olarak karşılanacaktır.

**1.2.9. Eve Doktor veya Ambulans Gönderilmesi Organizasyonu:** Sigortalının ikametgâhında kendisi ve yakınlarının, DSÖ'nün tanımladığı kriterlere göre ani bir hastalığı veya yaralanması durumunda, asistans firması tarafından uygun bulunan bir nakil aracıyla en yakın tıbbi merkeze nakli organize edilir. Talep edilmesi halinde ücreti Sigortalıya ait olmak üzere konuta doktor gönderilmesini organize eder.

**1.2.10. Konuta Hemşire Gönderilmesi Organizasyonu:** Asistans firması, sigortalının/yakınının ameliyat sonrasında, bakıma ihtiyaç duyulan bir hastalığı esnasında konutta sigortalıya/yakınına bakacak kimse yoksa kişinin doktorunun ve asistans firmasının onayıyla ücreti sigortalıya ait olmak kaydıyla konuta hemşire yollar.

**1.2.11. Anne ve Yeni Doğan Servisi Organizasyonu:** Sağlık ve bakım hizmetleri, bebek bakımı ve beslenmesi konusunda eğitim ve yeni doğan sarılığı olması durumunda fototerapi tedavisi hizmetleri asistans firması tarafından organize edilir, hizmet bedeli sigortalıya aittir.

**1.3. Organizasyon ve Rezervasyon Hizmetleri:** Aşağıdaki hizmetlere ilişkin organizasyon dışındaki bedeller sigortalıya aittir.

**1.3.1. Şehir Rehberi ve Rezervasyon Servisi Hizmetleri:** Sigortalıya sanatsal, kültürel ve sportif faaliyetlerle ilgili bilgi verilmesi; müze, tarihi eserler, restoranlar, eğlence merkezleriyle ilgili gezi planı oluşturulması, rezervasyon/bilet alımı yapılması hizmetleridir.

**1.3.2. Organizasyon Hizmetleri:** Çiçek ve hediye gönderimi, 7/24 ilaç gönderimi, bilgisayar destek hizmeti (İstanbul, İzmir, Ankara), VIP transfer özel şoför hizmeti, evcil hayvan / çiçek bakımı.

**1.3.3. Business Line:** Kişisel asistans, tercüme organizasyonu, konferans salonu organizasyonu, faks, bilgisayar, mobil telefon kiralama organizasyonu, mesajların iş ortaklarına iletilmesi.

**1.4. Seyahat Yardım Hizmetleri:** Aşağıdaki hizmetler sadece, sigortalının yurtdışında seyahatte olduğu durumlarda geçerlidir.

**1.4.1. Seyahat Öncesi Hizmetler:** Vize, pasaport, girişteki aşı istekleri, gümrükler ve kuralları, döviz kurları ve vergiler, hava durumu, bankalar, elçilikler ve konsolosluklar hakkında ön bilgi verilir.

**1.4.2. Seyahat Dokümanlarının Kaybı:** Kaybolan veya çalınan kredi kartları, kimlikler veya seyahat dokümanlarının bulunması veya ikamesi için izlenmesi gereken prosedür hakkında bilgi verilir.

**1.4.3. Kefalet İçin Avans Ödeme:** Sigortalının yasal işlemlerle ilgili teminat göstermesi gerekirse veya trafik kazası neticesinde tutuklanırsa, maksimum 1.000 € kefalet ücreti sigortalı namına avans olarak ödenir. İlgili tutar 15 gün içinde asistans firmasına geri ödenmelidir.

**1.4.4. Acil Durumlarda Avans Ödeme:** Sigortalının yurtdışında acilen hastaneye yatırılması, kartın kaybedilme/çalınma sebebiyle kullanılmadığı durumlarda asistans firması, sigortalı namına acil masrafları ilgili kurumlara sigortalı adına garanti eder veya 1.000 €'ya kadar avans ödemesi yapar. İlgili tutar 15 gün içinde asistans firmasına geri ödenmelidir.

**1.4.5. Kayıp Bagajın Bulunup Ulaştırılması:** Asistans firması, sigortalının yurtdışına uçakla yaptığı seyahatte check-in işlemi sonrasında kaybolan bagajının bulunması ve bulunduktan sonra ulaştırılması için gerekli tutanakların hazırlanmasında sigortalıya yardımcı olur.

**Asistans Hizmeti Kapsamı Durumlar:** Asistans firmasının onayı olmadan doğrudan doğruya yapılan masraflar, sigortalının hileli ve kasıtlı hareketleriyle yasalara uygun olmayan hizmet talepleri, doğal felaketler (deprem, yangın, nükleer tehlike, volkanik patlama vb.), savaş, işgal, iç savaş, isyan, ihtilal, terörist veya askeri ya da inzibati güç sonucu doğan olaylar, akıl hastalığı, kişilik kaybı, kasıtlı olarak kendini yaralama, AIDS, salgın hastalıklar, polişe öncesine dayanan her türlü hastalık - hasar durumu, sarhoş edici maddelerin etkisi altında meydana gelen olaylar; tehlikedeki kişileri ve malları kurtarmak hali hariç, sigortalının kendisini tehlikeye sokacak hareketleri, motosiklet kullanımı, 70 yaş ve üstü kişiler için ani olsun veya olmasın hastalık durumlarına ait tıbbi talepler, hamilelik, prematüre giderleri (kuvöz bakımı vs.), motor ve mental gelişim bozukluğu.

## 2. Online Doktor Asistans Hizmetleri

Hizmetten yalnızca poliçe sahipleri faydalanabilir. Hizmet sigortalının tercihine göre, telefonda ya da online görüntülü olarak sunulmaktadır. Aşağıdaki branşlarda doktor randevusu hizmeti belirtilen limitlerde sunulmaktadır.



Hizmet yılda 3 kez olarak sunulabilmektedir. 3'den fazla kullanım talep edilmesi durumunda, sigortalı ücretli olarak hizmetten faydalanabilir.

Kapsam dâhilindeki branşlar; dâhiliye, pediatri, geriatri, genel cerrahi, cildiye, diyetisyen, psikolog ve veteriner.

Yukarıda belirtilen özel branşlardaki hizmet talepleri, resmi ve dini bayramlar hariç hafta içi her gün 09.00-18.00 saatleri arasında, randevu usulü organize edilmektedir. Randevular, Sigortalının tercihi göre telefonda ya da online yüz yüze organize edilebilir.

Hizmet süresi ortalama 15 dakikadır. Hizmet kapsamında; Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur ancak tanı konmaz, ilaç önerilmez. Sigortalı aynı branş için tüm haklarını kullanabileceği, tüm haklarını farklı branşlarda da kullanabilir.

Yukarıdaki özel branşlar hariç, genel doktor danışma hizmetiye 7/24 Telefon Hattı üzerinden Aile Hekimi doktorları üzerinden sunulabilmektedir. Hat üzerinden, online doktor talepleriye 7/24 iletilebilir, ancak doktor randevuları resmi ve dini bayramlar hariç hafta içi her gün 09.00-18.00 saatleri arasında organize edilecektir. Randevudan en az 24 saat önce randevusunu iptal etmeden, randevusuna habersiz katılmayan sigortalının hakkı kullanılmış sayılır.

- Veteriner Danışma hizmeti kapsamındaki hayvanlar; kedi, köpek, evcil kuş (muhabbet kuşu, bülbül, saka, kanarya, papağan vb.), akvaryumda beslenen evcil balıklar, evcil sürüngen (iguana, kaplumbağa), evcil kemirgen (hamster) olarak değerlendirilir. 5199 sayılı Hayvanları Koruma Kanunu ve bağlı yönetmeliklerde Türkiye'de üretimi, satışı ve beslenmesi yasaklanmış olan tüm hayvanlar, teminat kapsamı dışındadır.
- Online Doktor Danışmanlığı, acil durumlarda devreye giren bir hizmet değildir. Acil müdahale gerektiren hastalığı, ağrısı, yaralanması olan sigortalıların hastaneye başvuruları gerekmektedir. İşbu sözleşme kapsamındaki hizmetler sadece genel muayene ve danışmanlık kapsamındadır, acil müdahale gerektiren tüm durumlar kapsam dışıdır.

### Asistans Hizmeti Kapsam Dışı Durumlar

- Sigortalının her türlü teminat kapsamı altında, önceden tedarikçinin onayını almadan, doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları tedarikçiden talep etme hakkı olmayacaktır.
- Hukuki kurallara ve prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerinin reddedilme hakkı saklıdır.
- Sigortalı adına, kapsam dışı ya da teminat limit aşımı durumlarında yapılan tüm masraflar ve ödenen bedeller, sigortalının önceden onayı alınması koşuluyla kendisinden tahsil edilir.
- Sigortalı, tedarikçi tarafından tahsis edilen IVR üzerinden yalnızca 2. Online Doktor Asistans Hizmetleri bölümünde belirtilen hizmetlerden yararlanabilir.
- Görüntülü görüşme sırasında, sigortalının genel ahlak, hukuk ve iletişim kuralları dışında değerlendirilebilecek bir davranışı olması durumunda ya da sağlık dışı sorularının olması durumunda görüşmeyi yapan doktorun, görüşmeyi sona erdirme hakkı saklıdır.

### 3. Online Diyetisyen ve Psikolojik Danışmanlık Asistans Hizmetleri

**3.1. Psikolojik Danışma:** Asistans firmasının anlaşmalı kurumlarında yer alan psikolog ve psikiyatlardan ilk seans için ücretsiz veya indirimli hizmet alabilir, sonraki seanslar için %30'a varan indirim uygulanır. İlgili psikiyatri ve psikolog tarafından istenebilecek tetkikler sigortalı tarafından ödenir.

**3.2. Sağlıklı Beslenme:** Asistans firmasının anlaşmalı kurumlarında yer alan diyetisyenlerden ilk seans için ücretsiz veya indirimli hizmet alabilir, sonraki seanslar için %30'a varan indirim uygulanır. İlgili diyetisyen tarafından istenebilecek tetkikler sigortalı tarafından ödenir.

### 4. Mini Check-up Asistans Hizmetleri

MetLife tarafından ücretsiz olarak sağlanan bu asistans hizmeti yılda bir kez verilmektedir. Bu hizmetten

yararlanmak için 7 gün / 24 saat asistans firmasını arayabilirsiniz.

Bu hizmetler Türkiye sınırları içerisinde geçerlidir. Asistans firması, anlaşmalı kurumlarını değiştirme hakkını saklı tutar. Sözleşme süresi boyunca, anlaşmalı kurum sayısı değişkenlik gösterebilir. Sigorta Şirketi, ilgili yenileme döneminde poliçede yer alan asistans hizmet ve şartlarında değişiklik yapabilir veya iptal edebilir.

Anlaşmalı kurumlarında check-up randevu organizasyonu hafta içi her gün 08.30-17.30 saatleri arasında yapılmaktadır. Randevu, anlaşmalı kurumların yoğunluğuna ve uygunluğuna göre organize edilmektedir. Sigortalı, mini check-up hizmetinden, poliçe başlangıç tarihi itibarıyla 1 (bir) ay bekleme süresi sonrasında, asistans firmasının anlaşmalı sağlık kuruluşlarında yılda 1 defa ücretsiz olarak yararlanabilir. Anlaşmalı kurum olmayan illerde ve yakın komşu illere gitmek istemeyen sigortalıların kendi alacakları check-up hizmeti için ilgili işlemin faturası karşılığında 65 TL'ye (KDV dâhil) kadar geri ödeme yapılacaktır.

Randevu iptalleri en geç randevu tarihinden 1 (bir) gün önce saat 17.30'a kadar asistans firmasına bildirilmelidir. İspatlanabilir mücbir sebepler hariç, randevudan 1 (bir) gün önce saat 17.30'dan sonra gelen iptal talepleri kabul edilemez ve check-up hizmeti kullanılmış sayılır.

### **Mini Check-up içeriği aşağıdakilerden oluşmaktadır:**

**Check-up Sonuç Değerlendirme:** Hekim tarafından sonuçların değerlendirilmesi

**Akciğer Grafisi Tek Yönlü:** Akciğer hastalıklarının ön tarama testidir.

**EKG Kalp Elektrosu:** Koroner arter hastalıklarıyla ritim bozukluklarını izlenmesi

**Tam Kan Sayımı (18 Parametre):** Lökosit-enfeksiyöz hastalıkların ve immün sistem reaksiyonlarının takibi için önemlidir.

**İdrar Tahlili:** Böbrek, mesane ve idrar yolları hastalıklarının araştırılması testi

**Sedimentasyon:** Enfeksiyöz, romatizmal, bazı malign hastalıkların habercisidir.

**Açlık Kan Şekeri:** Şeker hastalığı tanı ve tedavisinde kullanılır.

**Total Kolesterol:** Koroner kalp hastalıklarının risk derecelendirilmesinde, tedavi planı için önemlidir.

### **Asistans Hizmeti Kapsam Dışı Durumlar**

- Asistans firmasının onayı alınmadan, doğrudan doğruya kendisinin ödediği masraflar,
- İptal edilen randevularla ilgili doğabilecek olan her türlü masraf,
- Grev, savaş, istila, yabancı düşman hareketleri, çatışma, iç savaş, ayaklanma, ihtilal, terörizm, askeri güç, şiddet kullanma, olağanüstü hal, radyoaktif veya buna benzer mücbir sebeplerden ortaya çıkan gecikmeler **kapsam dışıdır**.

### **5. Diş Sağlığı Asistans Hizmeti**

Bu hizmet kapsamında diş sağlığı talepleri için 7 gün / 24 saat ücretsiz destek alabilir, MetLife tarafından ücretsiz olarak sağlanan bu asistans hizmetinden yararlanmak için asistans firmasını arayabilirsiniz.

Aşağıda belirtilen hizmetler sigortalı için yılda 1 defaya mahsus olmak üzere ücretsiz olarak sağlanmaktadır:

- Diş Hekimi Muayenesi
- Diş Röntgen Filmi (tek yön periapikal)
- Detertraj (Diş taşı temizliği – alt ve üst çene)

Belirtilen hizmetlerin ilk kullanımının ardından alınacak tüm diş sağlığı hizmetleri Türk Diş Hekimleri Birliği Taban Fiyat Tarifesinden sağlanacaktır.

Bu hizmet kapsamında müşteri temsilcisi sigortalıyı ikamet ettiği bölgeye en yakın alternatif diş hekimleriyle ilgili olarak bilgilendirir. Sigortalı yaptığı seçimi müşteri temsilcisine iletir ve müşteri temsilcisi gerekli organizasyonu yaparak sigortalıyı bilgilendirir.

Randevular, asistans firması tarafından hafta içi (dini bayramlar ve resmi tatiller hariç) 09.00 – 17.00

saatleri arasında organize edilir. 17.00'dan sonra alınan organizasyon talepleri not edilerek bir sonraki iş günü organize edilir. Hafta sonları, resmi tatiller ve dini bayramlarda gelen organizasyon talepleri, takip eden ilk iş günü içerisinde organize edilir. Sigortalı, randevu iptali talebini randevu tarihinden bir gün önce saat 17.00'a kadar asistans firmasını arayarak bildirmelidir.

### **Asistans Hizmeti Kapsam Dışı Durumlar**

- Sigortalının her türlü teminat kapsamı altında, önceden asistans firmasının onayını almadan, doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları asistans firmasından talep etme hakkı olmayacaktır.
- Hukuki kurallara ve prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerin reddedilme hakkı saklıdır.
- Dış Sağlık hizmeti adına kapsam dışı ya da teminat limit aşımı durumlarında yapılan tüm masraflar ve ödenen bedeller, sigortalının önceden onayı alınması koşuluyla kendisinden tahsil edilir.
- Sözleşme süresi içerisinde, asistans firması sözleşmeli dış hizmet ağını değiştirme hakkını saklı tutar.

Aşağıdaki nedenlerden kaynaklanan gecikme ve hasarlar kapsam dışıdır:

1. Aksi belirtilmedikçe doğal felaketler, deprem, yangın, nükleer tehlike, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kaza.
2. Savaş, işgal, yabancı düşman hareketleri, (savaş ilan edilmiş olsun olmasın) çarpışmalar, iç savaş, isyan, ihtilal, terörist veya askeri ya da inzibati güç, ayaklanma ve iç karışıklık sonucu doğan olaylar.
3. Mahalli mercilerin izin vermediği müdahaleler.
4. Olağandışı iklim koşullarından dolayı hizmet aksamaları.
5. 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 patlamayla radyoaktiviteye maruz kalındığı durumlar veya herhangi bir patlayıcı nükleer yapı ya da nükleer unsurdan doğan diğer tehlikeler.
6. Akıl hastalığı ya da kişilik kaybı.

**Tarih:**  
**Adı ve Soyadı:**  
**İmza:**

**MetLife Emeklilik ve Hayat A.Ş.**



Direktör

Genel Müdür  
Yardımcısı