

## KOBİ Asistans Paketi Özel Şartları

Bu hizmet kapsamında ihtiyaç duymanız halinde işyeri bağlantı hizmetleri, concierge hizmetleri, bilgi hattı, ambulans hizmetleri ve profesyonel işyeri hizmetleri için 7 gün / 24 saat asistans firmasından hizmet alabilirsiniz. Bu hizmetlere ilişkin detaylı bilgiye KOBİ Asistans Özel Şartlar metninde bulunmaktadır. Bu hizmetler Türkiye sınırları içerisinde geçerlidir. Sigorta şirketi, ilgili yenileme döneminde poliçede yer alan asistans hizmet ve şartlarında değişiklik yapabilir veya iptal edebilir.

### 1. İşyeri Asistans Hizmetleri:

**1.1. Bilgi Hattı:** Sigortalı, acil hizmet gerekliliği dışında kalan durumlarda asistans firmasını aramak suretiyle aşağıdaki işkollarında ve asistans ile 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 ve doğalgaz sistemleri, güneş enerjisi. Bu hizmetlerin bedeli sigortalıya aittir. Asistans firması, hizmetin ifası veya yanlış ifasından dolayı ortaya çıkacak olan hasar veya zarardan hiç bir şekilde sorumlu olmayacaktır.

**1.2. Dahili Su Tesisatı\*:** Sigortalının daimi ikametgahında 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 dahilinde üstlenir. Daimi ikametgah içindeki sıhhi tesisat, musluk ve diğer donanımına 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 ikametgahın bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs daimi ikametgaha 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.**

**1.3. Elektrik Tesisatı\*:** Sigortalının daimi ikametgahının dahili 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 dahilinde olmak üzere üstlenir. Daimi ikametgah 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 ikametgahın bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs daimi ikametgahına ait tesisat veya diğer donanım daimi ikametgah içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri ve elektrik tesisatı çok eski ve tamir edilemeyecek durumda ise **kapsam dışıdır.**

**1.4. 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 dahilinde, bir yıl içinde azami 3 defaya mahsus olmak üzere üstlenir. Ek anahtar yaptırılması, kilit değiştirilmesi sonucu oluşacak malzeme masrafları **kapsam dışıdır.**

### 2. Bilgi ve Danışmanlık Hizmetleri

**2.1. Mali Danışmanlık Bilgi Hattı:** Sigortalıya işyerinde yürütülen mali konularda bilgilendirme ve danışmanlık hizmeti verilecektir. Vergi kanunu, mevzuat bilgisi, beyanname düzenlenmesi, işletme defterinin tutulması, şirket kurulması esnasında uygulanacak prosedürler, devir işlemleri, vergi

dairelerine dilekçe yazımı vb. konularda bilgi sunumu sağlanacaktır.

**2.2. Tıbbi Yardım Bilgi Hattı:** İşyerinde karşılaşılan herhangi bir tıbbi sorunda telefonda sigortalı ve/veya çalışanlara tıbbi danışma hizmeti sağlanacaktır. İşyerinde meydana gelen iş kazalarında yapılması gereken ilk yardım müdahaleleri, hastalık belirtileri ve alınması gereken önlemler, çalışanlar için sağlıklı iş ortamı yaratılması, hastalıklarda tavsiye ve yönlendirme hizmeti verilecektir. Ancak aktarılan bilgiler tıbbi bir konsültasyon yerine geçmez veya reçete nedeni olamaz.

**2.3. İşveren Bilgi Hattı:** Sigortalıya, işyeri ile ilgili ve/veya elemanlarına yönelik gereken her türlü konuda bilgi verilmesi hizmetidir. İş kanununa göre; işverenin hakları, işe alım ve işten çıkartmada uygulanması gereken prosedürler, çalışanların motivasyonun yükseltilmesi için yapılması gerekenler, eğitim ve seminerler için bilgilendirme, eleman işe alımı için aranılan pozisyona göre ilanın ne şekilde verilmesi gerektiği, eleman seçiminde aranılan niteliklere göre özgeçmiş (CV) bazında ön değerlendirmenin yapılması, piyasa şartlarında sektörler göre ve pozisyona göre ücretler konusunda bilgilendirme, maaş bordrosunun hazırlanması, ihbar ve kıdem tazminatının hesaplanması, hangi durumlarda ihtar yazısının çekileceği, izin hakları ve günleri, SSK primleri ile ilgili konularda konusunda uzman kişilerce bilgi aktarımı gerçekleştirilecektir.

**2.4. Kongre ve Fuar Bilgi Hattı:** Sigortalının talebi halinde işyeri faaliyet alanları ile ilgili olarak sektörel fuar, kongre ve organizasyonların tarihlerinin bildirilmesi sağlanacaktır.

**2.5. Eğitim Danışmanlığı:** Sigortalıya yurtiçinde ve yurtdışında, işyerinin faaliyet alanları ile ilgili olarak işletme hedefleri doğrultusunda talep edilen kursların, sertifika programlarının içeriği, yeri, ücreti vb. konularda bilgi verilmesidir. Sigortalının profesyonel eğitim yaşamlarına yönelik kendi istek ve eğitim talepleri doğrultusunda değerlendirilerek eğilimlerine en uygun yurtiçi ve yurtdışı eğitim rehberliği hizmetinin sunulmasıdır.

### 3. Concierge Hizmetleri:

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

**3.2. Otel Bilgi ve Rezervasyon Servisi:** Sigortalıya otel bilgileri aktarılacak ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

**3.3. Seyahat Öncesi Bilgi Servisi:** Sigortalının seyahate gitmeyi planladığı bölgeler hakkında her tür bilgi sağlanır. İlgili bilgiler hava durumu, kültürel faaliyetleri vs. kapsamaktadır.

**3.4. Restoran ve Eğlence Merkezleri Hakkında Bilgi Servisi:** Talep üzerine çeşitli restoran ve eğlence merkezleri hakkında adres ve telefon ile birlikte detaylı bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

**3.5. Kültürel Aktiviteler Konusunda Bilgi Servisi:** Talep üzerine opera, bale, konser, fuar, festival, tiyatro ve sinema ile ilgili bilgiler verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

**3.6. Çiçek Gönderim Organizasyonu Servisi:** Türkiye ve yurtdışı için çiçek gönderme hizmetlerinin organizasyonu yapılacaktır.

**3.7. İş Seyahati Servisi:** İş seyahati esnasında sigortalının ihtiyaç duyacağı her türlü ekipmanın (masaüstü/dizüstü bilgisayar, cep telefonu vs.) kiralama, sigortalıya ait dokümanların tercümesi, toplantı veya konferanslarla ilgili her türlü organizasyon yapılır.

**3.8. Kurye ve Kargo Servisi:** Sigortalının kurye ve kargo hizmetleri ile ilgili her türlü organizasyonun yapılması sağlanır. Kurye bedeli sigortalıya aittir.

**3.9. Vize ve Konsolosluk İşlemleri:** Talep halinde vize başvurularında yapılması gerekenler, gerekli evrak ve konsolosluk işlemleri ile ilgili bilgi verilecektir.

**3.10. Bilgi Hattı:** Ulaşım araçları, hastane ve klinikler, uçak seferleri ve seyahat acenteleri, denizcilik

işletmeleri, yat işletmeleri, catering firmaları, oteller ve konaklama tesisleri, kültür merkezleri, müzeler, hava durumu, elçilik ve konsolosluk, vize, pasaport işlemleri ve karayollarına ait bilgiler ile adres ve telefon numaraları hakkında 7 gün 24 saat süre ile bilgi verilmesi sağlanacaktır.

#### **4. Araç Trafik Muayene İşlemlerinin Organize Edilmesi:**

Asistans firması, Sigortalının operasyon merkezini arayarak talep etmesi üzerine sigortalı aracın trafik muayene işlemlerini sadece binek ve hafif ticari araçlar için ve İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Antalya, Adana il sınırları içerisinde organize edecektir.

Sigortalı aracın trafik muayenesinin yapılabilmesi için ihtiyaç duyulan resmi ve resmi olmayan evraklar, vekaletname verilmesi ve işlemler ile Sigortalı araca ait teçhizatın tam ve eksiksiz olmasından sigortalı sorumludur.

Araç, sigortalının belirttiği adresten teslim alınır. Sigortalı tarafından araç ve gerekli dokümanlar (ruhsat, trafik poliçesi, egzoz pulu, vergi temiz kağıdı, LPG'li araçlar için son 1 ay içinde yapılmış olan "gaz sızdırmaz" raporu, tadilatlı araçlarda yapılan tadilatın ruhsata işlenmiş durumdaki şekli.) ve vekaletname anlaşmalı hizmet birimine teslim edilir. (Araç içerisinde reflektör, ecza çantası, yangın söndürme cihazı, çekme halatı, yedek lastik vb. gibi gerekli görülen alet, edevat eksiksiz ve kullanılabilir olmalıdır.)

Sigortalı, görevlendirilen bir şoför veya çekici aracılığıyla aracının trafik muayenesine götürülmesini ve geri getirilmesini isteyebilir.

\* Araç muayene organizasyonu ile ilgili tüm masraflar sigortalı tarafından ödenecektir.

#### **5. Ambulans Hizmetleri:**

**5.1. Bir Hastane Biriminden Diğerine Şehir İçi Taşımacılığı:** Sigortalının durumu, aynı şehir içindeki başka bir hastane birimine ambulans ile taşınmasını gerektiriyorsa, asistans firması bu taşımayı, eğer gerekiyorsa tıbbi gözetim altında da olmak üzere, düzenler ve kontrol eder.

**5.2. Şehirlerarası Taşımacılık:** Sigortalının durumu, başka bir şehirdeki bir hastane birimine taşınmasını gerektiriyorsa, asistans firması bu taşımayı en uygun olanaklar kullanarak düzenler ve kontrol eder. Bu taşıma gereken bakımı sağlayacak en yakın ve en iyi donanımlı hastane birimine, eğer gerekiyorsa tıbbi gözetim altında da olmak üzere yapılacaktır.

#### **6. Profesyonel İşyeri Hizmetleri Organizasyonu:**

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

Acil hizmetlerin düzenlenmesi ile ilgili olmayan her türlü durum için, asistans firması sigortalının isteği üzerine, aşağıda belirtilen konularda hizmet ve tamiri verebilecek profesyonelleri veya hizmet birimlerini mesai saatleri içinde işyerine gönderecek ve bilgi sağlayacaktır.

İşyeri yardım organizasyon hizmetlerinde bağlantı asistans firması 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.

Asistans firması, her türlü makul kontrolü dışındaki 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.

**Su / Sıhhi Tesisat / Kalorifer Tesisat İşleri (Doğalgaz Tesisatı hariç):** Bunların tamiri için hasar alanının kırımı, atımı ve tamirini kapsar.

**Fayans / Kalebodur:** Fayans, kalebodur, karo ve çini gibi ıslak zeminlerin kırımı, atımı ve kapatılma işlerini kapsar.

**Elektrik:** Elektrik, telefon, bilgisayar hatları gibi işleri kapsar.

**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.

**Boya:** Her türlü boya ve izolasyon işlerini kapsar.

**Cam:** Kırılan her türlü camın değiştirilmesi işlerini kapsar.

**Sıva / Duvar İşleri:** Sıva, beton, şap ve tuğla-briket türü duvar tamir işlerini kapsar.

**Alçıpan / Kartonpiyer İşleri:** Bunların tamiri ve yenilenmesi işlerini kapsar.

**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 lambri 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.**

**PVC / Demir / Alüminyum Doğrama İşleri:** Kapı, pencere, panjur, dükkân kepenkleri gibi kısımların tamiri ve yenilenmesini kapsar.

**Tavan Kaplama / Asma Tavan İşleri (Taşyünü vb.):** Tavan veya asma tavan kaplama malzemelerinde ortaya çıkacak tamir ve değiştirme işlerini kapsar.

**Çatı / Dere Tamir İşleri:** Her türlü çatıda ortaya çıkabilecek hasarların tamirini veya direne işini yapan dere ve oluk tamiri ve bakımını kapsar.

## 7. Sağlık Network İndirimi:

Sigortalı, asistans firmasının sunduğu medikal network'ü kullanarak sağlık kurumlarından %40'a varan indirimle hizmet alabilmektedir.

Sigortalının, asistans firmasının anlaşmalı sağlık kurumlarından faydalanabilmesi için ilgili sağlık organizasyonun asistans firmasını arayarak yaptırması gerekmektedir. Sağlık network indirimi kapsamında asistans firmasının anlaşmalı sağlık kurumları arasında; özel hastaneler, poliklinikler, doktor muayenahaneleri, eczane, laboratuvarlar, optikler, fizik tedavi merkezleri bulunmaktadır.

Belirtilen indirim oranları farklı kampanya veya sigorta (SGK veya özel sağlık sigortaları vb.) ile birleştirilememektedir. Sigortadan yararlanıldığı takdirde asistans firmasının indirimlerinden faydalanılamamaktadır.

## Asistans Hizmeti Kapsamı Durumlar

Asistans firması tarafından sunulan hizmet, dolaylı veya dolaysız olarak aşağıda belirtilen hususların sonucu meydana gelen bedensel ve maddi zararları kapsamaz.

- Sigortalının kasıtlı hareketleri,
- Mücbir sebepler, dolaylı veya dolaysız savaş, iç savaş, silahlı çatışma, ayaklanma, isyan, kargaşa, grev, toplum veya devlet nizamının güvenliğini etkileyecek her türlü ihtimalden dolayı hizmetin verilememesi,
- Deprem, volkanik patlama, sel her türlü çevresel kaza vb. doğal felaketler,
- Asistans firmasının ön onayı veya kabulü olmaksızın müşteri tarafından başka hizmet sağlayıcılardan alınan hizmetler.