



Ray Sigorta

Konut Sigortası Ürünleri

Police kapsamında sunulan
Ray Kulüp ve Diğer Hizmetler

Hizmetlerin sunulduğu ürünler
Evime Değer

KONUT HİZMETLERİ		
Hizmet Detayları	Teminat Limitleri 2024 yılında satın alınan poliçeler için	Teminat Limitleri 2025 yılında satın alınan poliçeler için
Kombi ve klima Bakımı *	Yılda 1 defa	Yılda 1 defa
Su tesisatı işleri (Kapama masrafları dâhil)	3.500 TL Yılda 3 defa	7.000 TL Yılda 3 defa
Elektrik tesisatı işleri	3.500 TL Yılda 3 defa	7.000 TL Yılda 3 defa
Anahtar işleri	3.500 TL Yılda 3 defa	7.000 TL Yılda 3 defa
Cam işleri	3.500 TL Yılda 3 defa	7.000 TL Yılda 3 defa
Doktor veya ambulans gönderilmesi	3.500 TL Yılda 3 defa	7.000 TL Yılda 3 defa
Uzman hemşire veya refakatçi gönderilmesi	3.500 TL Yılda 3 defa	7.000 TL Yılda 3 defa
Otel hizmeti	Kişi başı günlük 3.500 TL Yılda 2 gün	Kişi başı günlük 7.000 TL Yılda 2 gün
Güvenlik şirketi	Maksimum 2 Gün	Maksimum 2 Gün
Sigortalı faturalarının ödemesi	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.
Hastanede yatma durumunda yardım	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.
Acil mesajların iletilmesi	Sınırsız	Sınırsız
Profesyonel ev hizmetleri organizasyonu	Sınırsız	Sınırsız
Bilgi ve organizasyon hizmetleri	Sınırsız	Sınırsız

*Hizmet, Haziran 2024 sonrası tanzim edilen poliçelerde bulunmamaktadır.

Tanımlar

Aciliyet

"Aciliyet" terimi hasarın derhal tamiri ihtiyacı ve aşağıda belirtilen standartlara bağlıdır.

- Su tesisatı:** Sigortalının veya üçüncü şahısların tarafların mülkiyetlerinde hasara neden olan, Konut'a ait sabit tesisat / donanımdaki hasar (Binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat sigortalının bölgesinde olsa bile konuta ait olarak kabul edilmeyecektir)
- Elektrik tesisatı:** Hasarın merkezi konutun içinde bulunduğu sürece, konut elektrik tesisatının herhangi yerindeki elektrik kesintisi
- Anahtar işleri:** Başka hiçbir giriş yolunun olmaması durumu, acil servis veya anahtarcı müdahalesini gerektiren sigortalının binaya girişini engelleyen her türlü risk.
- Cam işleri:** 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

Konut

- Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde, sigorta şirketi tarafından teminat altına alınmış ve poliçe üzerinde adresi görülen, ticari olarak kullanılmayan, kiralama yoluyla veya mülkiyeti kendisinde olmak üzere daimi olarak ikamet ettiği/ettirdiği daire, müstakil villa ve evler "KONUT" olarak anılacaktır.

Şirket

- AWP SERVİS HİZMETLERİ A.Ş.

Konut Hizmetlerinden Faydalanma Koşulları

Faydalanma koşulları aşağıda belirtilen ve poliçe kapsamındaki hizmetler sadece Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde sunulur.

Sigortalı, sigorta primini ödediğinde veya ödemeyi kabul ettiğinde, Şirket, sigorta süresince oluşacak olaylar karşısında bu poliçe kapsamında acil ev yardım hizmetlerini konutu korumak maksadıyla sağlayacaktır.

Şirket, aşağıda tanımlanan açıklamalar, şartlar, istisnalar ve ekonomik limitler çerçevesinde acil hizmetleri yerine getirmeye çalışacaktır.

Şirket, poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde her bir olay için Limit tutarı kadar çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Şirket, tesisat, elektrik, anahtar ve cam işleri için bir yılda toplamda limitte belirtilen olaya adedine kadar hizmet verecektir.

Ferdi teminatlardan, konutta sürekli ikamet eden kişiler yararlanabilecektir.

Dış etkenlerden dolayı meydana gelebilecek hasar durumu kapsam dışıdır. (Cam kırılması hariç)

Şirket'e ihbar edilmeyen hiçbir hasar, acil onarım dosyası olarak Şirket'e rücu edilemeyecektir.

1. Kombi ve klima bakımı

○ Kombi:

- Kombi bakım hizmeti ücretsiz olarak yılda 1 kez ve riziko adresinde bulunan 1 adet kombi için geçerlidir.
- Kombi bakım hizmeti konut tipi yoğunlaşmış-yoğunlaşmış kombi cihazları için geçerlidir. Bunlar haricindeki bacalı, kazanlı kombiler; merkezi sistem ısıtmalar, şofbenler, 25.000Kw üzerindeki cihazlar ile burada adı geçmeyen ancak yoğunlaşmış-yoğunlaşmış olan tüm cihazlar haricinde kalan cihazlar ile yerel dağıtıcı firma ve otoritelerin belirlediği standartlar haricinde kalan cihazlara işlemi uygulanmaz.
- Sigortalının konutunda birden fazla kombi olması durumunda, bir kombi ücretsiz bakım hizmetinden yararlanacak olup, diğer kombi için de bakım hizmetinin talep edilmesi durumunda hizmet indirimli sağlanacaktır.
- Kombi bakım hizmeti özel servisler tarafından ve cihazın kapak ünitesi açılarak yapılmaktadır. Bu sebeple, garanti kapsamındaki cihazlarda, cihazın üretici firma garantisi kapsam dışı kaldığından bakım hizmeti önerilmemektedir. Sigortalının bu bilgiye rağmen bakım hizmetinden yararlanmak istemesi durumunda, yazılı muvafakatname verilmesi durumunda hizmet verilir.
- Kombi bakım hizmeti; arıza tespiti, kapak sökülmesi, cihazda biriken tozun temizlenmesi, fan kontrolü, eşanjör kontrolü, gaz basıncı ölçümü, elektrik kaçağı kontrolü hizmetlerinden oluşur.
- Bakım sırasında ek bir işlem ihtiyacı duyulması halinde, sigortalının onayına istinaden servis yetkilisi indirimli fiyatlar üzerinden hizmeti sağlayacaktır.
- Çalışmayan, kırık, demonte cihazlara bakım hizmeti verilmez. Kombi bakım işlemi sırasında, servis yetkilisinin arıza tespiti söz konusu olursa, arızanın büyümemesi..vb sebeplerden bakım işlemine devam edilmez. Sigortalının onaylaması durumunda, servis yetkilisi; indirimli fiyatlar üzerinden arızanın tamirini gerçekleştirdikten sonra bakım hizmetini sağlar. Sigortalının arızanın tamirini farklı bir servise yaptırmak istemesi durumunda, servis yetkilisi bakım işlemi yapmadan konuttan ayrılır. Sigortalının kombi bakım hizmetinden farklı bir tarihte ve arıza giderildikten sonra faydalanma hakkı saklıdır.
- 10 yaş ve üzeri cihazlara bakım hizmeti verilemez.

- Servis gerekli gördüğünde hizmet vermeme hakkına sahiptir. Aşağıdakilerle sınırlı olmamak kaydıyla örnek durumlar belirtildiği gibidir:
 - Cihazın optimum kullanım süresinin dolmuş olması,
 - Üretimi devam etmeyen cihaz ve parça arıza tamiri ve değişimi,
 - Cihazın konumu nedeniyle servisin müdahale edemeyeceği durumlar (kilitli dolap, yükseklik vb.)
 - Servis ve idari makamlar tarafından hatalı müdahalede bulunulmuş cihaz ve parçalara hizmet verilmeme hakkı saklıdır.
- Randevu talebi sırasında, cihazın markası, garanti durumu, kullanım süresi, cihazda mevcut bir arızanın olup olmadığı HİZMET SAĞLAYICISI'nın çağrı merkezi yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlikten HİZMET SAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.

○ **Klima:**

- Klima bakım hizmeti ücretsiz olarak yılda 1 kez ve riziko adresinde bulunan 1 adet klima için geçerlidir. Klima bakım hizmeti; mobil, duvar tipi, salon tipi klimalarda geçerlidir.
- Sigortalının konutunda birden fazla klima olması durumunda, bir klima için ücretsiz bakım hizmetinden yararlanacak olup, diğer klima için de bakım hizmetinin talep edilmesi durumunda hizmet indirimli sağlanacaktır.
- Klima bakım hizmeti cihazın kapak ünitesi açılarak yapılmaktadır. Bu sebeple, garanti kapsamındaki cihazlarda, cihazın üretici firma garantisi kapsam dışı kaldığından bakım hizmeti önerilmemektedir. Sigortalının bu bilgiye rağmen bakım hizmetinden yararlanmak istemesi durumunda, yazılı muvaffakatname verilmesi durumunda hizmet verilir.
- Klima bakım paketi; arıza tespiti, elektrik kaçağı kontrolü, gaz basıncı ölçümü, iç ünite filtreleri temizliği, iç ve dış ünite plastik kasa temizliğinden oluşmaktadır.
- Alışmayan, kırık, demonte cihazlara bakım hizmeti verilmez. Klima bakım işlemi sırasında, servis yetkilisinin arıza tespiti söz konusu olursa, arızanın büyümemesi vb. sebeplerden bakım işlemine devam edilmez. Sigortalının onaylaması durumunda, servis yetkilisi; indirimli fiyatlar üzerinden arızanın tamirini gerçekleştirdikten sonra bakım hizmetini sağlar. Sigortalının arızanın tamirini farklı bir servise yaptırmak istemesi durumunda, servis yetkilisi bakım işlemini yapmadan konuttan ayrılır. Sigortalının klima bakım hizmetinden farklı bir tarihte ve arıza giderildikten sonra faydalanma hakkı saklıdır.
- Randevu talebi sırasında cihazın markası, garanti durumu, cihazda mevcut bir arızanın olup olmadığı HİZMET SAĞLAYICI çağrı merkezi yetkilileri tarafından sorulacak olup, sigortalının hatalı ya da eksik bilgi vermesinden kaynaklı oluşabilecek olası memnuniyetsizlikten HİZMET SAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.

Özel açıklamalar:

- Yukarıda bahsedilen, ücretsiz hizmetlerin dışında kalan tüm hizmetler, anlaşmalı servis bazında değişkenlik göstermek koşulu ile piyasa fiyatları üzerinden %30'a varan indirimlerle sunulacaktır.
- Hizmet sağlayıcı, cihazın yaşından, herhangi bir özelliğinden veya arızasından kaynaklı olarak hizmet vermeme hakkına sahiptir.
- Her bir sigortalı poliçe dönemi içerisinde dilediği kadar indirimli hizmetlerden faydalanabilecektir.
- Kombi ve klima bakım hizmetlerinde sigortalıların hizmet alımı talep tarihinden itibaren en geç 10 (on) iş günü içerisinde sağlanır. Olağan dışı durumlar, dönemsel yoğunluk (kışa giriş/yaza giriş)..vb. sebeplerden, belirtilen hizmet süresi değişkenlik gösterebilir.
- Kombi-klima bakımı öncesi işlem yapılacak alanın hizmete hazır hale getirilmesi sigortalı sorumluluğundadır. Aksi halde oluşabilecek memnuniyetsizliklerden HİZMET SAĞLAYICI veya servis sorumlu tutulamaz.

- *Kombi-klima bakım hizmetini takiben 15 gün içerisinde cihazda oluşabilecek arızalar için bakım işlemini yapan servisin tekrar yönlendirmesi sağlanır ve kontroller neticesinde arızanın bakımdan kaynaklı olduğu tespit edilirse arıza giderimi ücretsiz olarak yapılır. Arıza bildiriminin bakım işlemini takiben 15 gün içerisinde yapılmaması ve/veya ihtilaf söz konusu olan durumlarda arızanın kontrolü için eksper servis yönlendirmesi yapılır ve eksper beyanına göre sürece devam edilir. Arızanın bakımdan kaynaklı olduğu tespit edilirse arıza giderimi HİZMET SAĞLAYICI'nın anlaşmalı servisleri üzerinden ücretsiz olarak yapılır. Arızanın bakım kaynaklı olmadığı tespit edilirse sigortalı onayı dahilinde arıza giderimi anlaşmalı servisler üzerinden indirimli olarak yapılır.*
- *Sigortalının memnuniyet anketi sırasında belirtmediği şikayeti ve/veya hizmet sonrası HİZMET SAĞLAYICI'nın çağrı merkezine bilgi vermeksizin anlaşmalı veya anlaşmasız bir firma üzerinden hizmet almış olması halinde şikayete konu duruma müdahale edilmez.*
- *Sigortalıların HİZMET SAĞLAYICI'nın anlaşmalı servis ağı içerisinde bulunan bir firmadan hizmet almak istememesi durumunda; sigortalı hizmet alım süresi, yeni network anlaşması gerekliliğinden ötürü 20 (yirmi) iş günü içerisinde tamamlanır.*
- *HİZMET SAĞLAYICI sigortalı hattı dışında herhangi bir kanaldan (acente, satış temsilcisi vb.) yapılan eksik ya da hatalı bilgilendirmelerden kaynaklı sigortalı memnuniyetsizliklerinden HİZMET SAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.*
- *Konut Bakım Hizmetleri kapsamındaki tüm hizmetler 0212 7051180 numaralı RAY Sigorta Konut Bakım Çağrı Merkezi üzerinden ve/veya HİZMET SAĞLAYICI tarafından hazırlanan web sitesi/android uygulama üzerinden randevu oluşturulması durumunda geçerlidir. HİZMET SAĞLAYICI sigortalı hattı ve/veya web sitesi/android uygulama üzerinden oluşturulmayan randevularda yaşanabilecek olası sorunlardan HİZMET SAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.*
- *Sigortalının kendisinin HİZMET SAĞLAYICI sigortalı hattı onayı olmadan yaptığı ödemeleri HİZMET SAĞLAYICISI'na rücu etme hakkı yoktur.*
- *Konut bakım hizmetlerinde iletişim tarafları sigortalı ve anlaşmalı firma olup, hizmet alım sürecinde iletişim tarafları arasında oluşabilecek yanlış anlaşılma ve yorumlama gibi iletişim sorunlarından kaynaklı memnuniyetsizlik ve hasarlardan HİZMETSAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.*

2. Su tesisatı işleri

- *Müşteriye ait konut içindeki sıhhi tesisat direkt konuta ait su vanasından başlayıp musluklara (esnek borular hariç, musluk, pisuar 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 Şirket bu tür tesisatın şartlarının böyle bir tamirati mümkün kıldığı zaman daha ileri zarara karşı konutu korumak için gerekli acil tamiri yerine getirecek bir tesisatçıyı gönderecektir.*
- *Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını maksimum limitte belirtilen adette ve limit tutarına kadar karşılayacaktır.*
- *Masrafların azami sınırları aşması durumunda doğacak fark sigortalı tarafından karşılanacaktır.*
- *Her zaman tahmini tamir masrafı ilk önce müşteriye direkt ve şirkete telefonla bildirecektir.*
- *Sigortalı tahmini masrafı kabul eder etmez, gerekli dokümanı imzalayacak toplam masrafın, limit tutarına kadar olan kısmını şirket karşılayacak, limit tutarını aşan kısmını sigortalı teknik servis elemanına ödeyecektir.*
- *Sigortalının tahmini tamir masrafını kabul etmemesi durumunda, onarım mümkün olduğu hallerde, tamirat limit sınırına kadar yapılacaktır.*

* 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,*
- *Sonradan ilave edilen sıva üzeri tesisatlar için hizmet sunulmaz.*

3. Elektrik tesisatı işleri

- Müşteriye ait konut içindeki elektrik tesisat, direkt konuta ait elektrik sigortasından başlayıp elektrik anahtarına (elektrik anahtarı, priz, vb. hariç) kadar ki kısmı kapsar. Konutta meydana gelen kısa devre konutun dışındaki, konuta ait sayaç veya kofra sigorta ve tesisatını etkilemesi durumunda teminat altına alınır.
- Müşteriye ait konutun içerisinde, konutun içinden kaynaklanan elektrik tesisatının bozulması veya hasar görüp çalışmaz duruma gelmesi halinde, firmamız tesisatı çalışır hale getirmek için gerekli acil tamir önlemini yapacak elektrikçiye gönderecektir.
- Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını maksimum limitte belirtilen adette ve limit tutarına kadar karşılayacaktır.
- Masrafların azami sınırları aşması durumunda doğacak fark sigortalı tarafından karşılanacaktır.
- Her zaman tahmini tamir masrafı ilk önce müşteriye direkt ve şirkete telefonla bildirecektir.
- Sigortalı tahmini masrafı kabul eder etmez, gerekli dokümanı imzalayacak toplam masrafın, limit tutarına kadar olan kısmını şirket karşılayacak, limit tutarını aşan kısmını sigortalı teknik servis elemanına ödeyecektir.
- Sigortalının tahmini tamir masrafını kabul etmemesi durumunda, onarım mümkün olduğu hallerde, tamirat limit sınırına kadar yapılacaktır.

* *İstisnalar:*

- *Elektrik anahtarı, lamba, ampul, floresan, duyu, priz, sigorta ve kaçak akım rölesi gibi elektrik tesisatından bağımsız tesisatlar ve malzemeler,*
- *Elektrikle çalışan ısıtıcı, ev elektrikli eşyaları veya her türlü cihazdaki hasarın tamiri,*
- *Konutta veya binada topraklamanın olmamasından veya yetersiz olmasından kaynaklanan arıza ve hasarın tamiri,*
- *Elektrik tesisatı çok eski ve tamir edilemeyecek durumda ise hizmet sunulmaz.*

4. Anahtar işleri

- Herhangi kazai bir sebep veya hırsızlık sonucu kilitlerdeki hasara, anahtarların çalınması veya kaybedilmesine bağlı olarak, konutun emniyetsiz bir halde olması veya konuta girilememesi durumunda, konutu daha ileri hasar veya zarara karşı korumak maksadıyla gerekli acil tamir hizmetini yerine getirecek bir anahtarcı gönderecektir.
- Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını limit dâhilinde karşılayacaktır.
- Eğer ilk maddede bahsedilen bazı olaylardan dolayı Konut'a girmek mümkün olmazsa Şirket içerden dışarıya çıkması mümkün olmayan şahısların kurtarılması ile ilgili masrafları limit dâhilinde karşılayacaktır.

5. Cam işleri

- Konutun dış cephesinde bulunan camların hasar görmesi (kırılma veya çatlama) durumunda, Şirket hasar gören parçayı eski haline getirerek, daha ileri hasar ve zarara karşı meskeni korumak maksadıyla gerekli acil tamir hizmetini yerine getirecek bir camcı gönderecektir.
- Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını limitler dâhilinde karşılayacaktır.

6. Doktor veya Ambulans Gönderilmesi

- Konutta meydana gelen herhangi bir su basması, yangın ve patlama sonucu yaralanma durumlarında, Şirket doktorunun kararıyla konuta gidecek ambulansı veya doktor ücretini belirtilen adet kadar olay başına limit dâhilinde karşılayacaktır.

7. Uzman Hemşire veya Refakatçi Gönderilmesi

- Konutta meydana gelen herhangi bir su basması, yangın ve patlama sonucu yaralanma durumlarında veya ameliyat sonrası bakım için, konutta Sigortalı'ya bakacak başka kimse yok ise, Şirket doktorunun kararıyla konuta gidecek uzman hemşire veya refakatçi ücretini limitler dâhilinde karşılayacaktır.

8. Otel Hizmeti

- Konutta meydana gelen bir hasar durumunda konut oturulamaz hale gelir ise ve onarım 24 saati aşarsa, sigortalının talebi ve şirketin onayı ile en fazla 5 kişi için, limitte belirtilen gün ve günlük kişi başına azami limitte belirtilen tutara kadar otel masrafları Şirket tarafından karşılanacaktır. Ancak, seçilecek olan otel konuta en yakın anlaşmalı otel olacaktır. Otelde yapılan telefon, bar, restoran, vb. ekstra masraflar sigortalıya aittir.

9. Güvenlik Şirketi

- Konutta meydana gelen su basması, yangın ve patlama sonucu hasar durumunda, sigortalının talebi ve şirketin onayı ile konutu koruma ve gözetim altına alma masrafları Şirket tarafından karşılanacaktır. Konutun güvenliği sağlanıncaya kadar yılda bir kereye mahsus olmak üzere maksimum limitte belirtilen gün kadar hizmet verilir.

10. Sigortalı Faturalarının Ödemesi

- Sigortalı geçirdiği kaza sonucunda doktor onayı ile konutundan veya yatırılmış olduğu hastaneden ayrılmıyor ve yardım edecek yakını yok ise, konutunun abone faturalarının bedelleri sigortalı tarafından ödenmesi koşulu ile tüm tedavi ve nekahet devresi süresince Şirket görevlileri Sigortalı namına faturaların ödenmesi işlemini yapacaktır.

11. Hastanede Yatma Durumunda Yardım

- Konutta meydana gelen bir hasar sonucunda Sigortalının hastanede yatması gerekirse ve yatış süresi 7 günü aşarsa aşağıdaki hizmetlerden birisi Şirket tarafından karşılanacaktır.
 - Refakatçinin bir defaya mahsus hastaneye nakli
 - Çocukların (17 yaş altındaki) akrabaların yanına refakatçi eşliğinde bir defaya mahsus nakli.
 - Çocuk bakımı (Azami 48 saat ve sadece İstanbul, Ankara, İzmir'de).

12. Acil Mesajların İletilmesi

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

13. Profesyonel ev hizmetleri organizasyonu

- Acil hizmetlerin düzenlemesi ile ilgili olmayan her türlü durum için, Şirket sigortalının isteği üzerine, aşağıda belirtilen konularda takribi (tahmini) hizmet ve tamiri verebilecek profesyonelleri veya hizmet birimlerini gönderecek ve bilgi sağlayacaktır.
 - Tesisat
 - Elektrik
 - Anahtar İşleri
 - Cam İşleri
 - Duvar İşleri
 - Boya İşleri
 - İnşaat İşleri
 - Marangoz
 - TV anteni/ Anten /Bağlantı
 - Halı dekorasyonu ve halı yıkama firmaları
 - İlaçlama şirketleri
 - Temizlik şirketleri
 - Evden eve nakliyat şirketleri
 - Güvenlik şirketleri
 - Çelik kapı
 - Halı ve döşemelik kumaşçılar
 - Isıtma ve havalandırmacılar
 - Beyaz ve kahverengi eşya servis ve bayi telefonları
- Bu liste yeni hizmetlere açıktır, bu yüzden bu listede yer almayan diğer faaliyetler hakkında da bilgi verilebilir. Ev yardım organizasyon hizmetleri mesai saatleri içinde verilecektir.
- Ev yardım organizasyon hizmetlerinde bağlantı Şirket tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar Sigortalı tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak Sigortalı'nın isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır.

Bilgi ve Organizasyon Hizmetleri

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

1. Turistik Bilgiler

- Şirket, Sigortalı'nın 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.

2. Yol, kaza ve hava durumu bilgileri

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

3. Sağlık kuruluşları ile ilgili bilgiler

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

4. Ulaşım araçları ile ilgili bilgiler

- Sigortalı'nın 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 Firma anlaşmalı fiyatları ile rezervasyon yapılacaktır.

5. Döviz kurları bilgileri

- Sigortalı'nın talebi üzerine son 5 yıla ait döviz kurları bilgileri verilecektir.

6. Restoranlar ve eğlence merkezleri hakkında bilgi

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

7. Konaklama ile ilgili bilgi

- Sigortalı'nın talebi üzerine farklı türdeki konaklama imkânları ile ilgili bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda Şirketin anlaşmalı fiyatları ile rezervasyon yapılacaktır.

8. Kültürel aktiviteler hakkında bilgi

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

9. Hayvan bakımı ile ilgili bilgiler

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

10. Özel günler için organizasyon

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

11. Yaşlılar ve çocuklar için bakım hizmetleri

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

12. Tercüme hizmetleri

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

13. Çiçek gönderme hizmetleri

- Türkiye ve yurtdışı için çiçek gönderme hizmetlerinin organizasyonu yapılacaktır.

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.

Yöntem

- Bütün acil ve bağlantı hizmetleri yılın 365 günü, 24 saat olarak telefonla Şirket'ten istenmesi gerekir. Şirket acil ve bağlantı hizmetleri için derhal çözüm sağlayacaktır. Eğitilmiş operatör sigortalıya talebinin ayrıntılarının yanında tam isim ve adres, poliş numarası ve telefon numarası gibi bazı ayrıntıları soracaktır.
- Sigortalının Şirkete istediği hizmet ve bunun takibini bilgisayara kaydetme yetkisini verdiği telefon konuşmaları, talebin tebliği (ihbarı)olarak kabul edilecektir.

Koşullar

1. Bu hizmetler sadece Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde sunulur.
2. Herhangi bir talep halinde Şirketin sorumluluğu, tazminat veya menfaat talep eden Sigortalının veya Lehtarın bu Poliçe'nin koşullarına uymakta olmaları koşuluna bağlıdır.
3. Sigortalanan Lehtarın bu Poliçe kapsamındaki talebi için Lehtar;
 - o Zararı asgariye indirmek için tüm makul tedbirleri alacaktır.
 - o İstenen menfaatleri belirten talebi bildirmek için Şirkete en kısa zamanda telefon edecektir.
 - o Şirkete gerekli tüm bilgiyi serbest olarak temin edecektir.
 - o Hiçbir ödeme, taahhüt, teklif veya sorumluluk kabulünde bulunmayacaktır.
4. Şirket geri ödeme taleplerini kabul etmeyecektir. Ancak sigortalının Şirket'e ulaşmadığı konusunda Şirket ve Ray Sigorta'nın karşılıklı mutabık kalması, Şirketin işbu sözleşme ile tanımlanmış hizmetleri vermemesi veya verememesi durumlarında gerekli evrakların temini ile geri ödeme yapılacaktır.
5. Şirket, eğer aynı şartları kapsayan ve bu Poliçeden daha evvel tanzim edilmiş olup, halen yürürlükte bulunan bir başka Sigorta/Asistans Poliçesi varsa, bu poliçe kapsamında ödenmesi gereken herhangi bir menfaate ilişkin hiçbir sorumluluk kabul etmeyecektir.

İstisnalar

Aşağıda belirtilen hususlar teminat kapsamı dışındadır:

1. 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 vs.), isyan, askeri yahut gasp edilmiş iktidar, kargaşa yahut sivil başkaldırmadan doğrudan yahut dolaylı olarak kaynaklanan yahut bunlar dolayısıyla meydana gelen veya bunların sonucu olarak ortaya çıkan kayıp veya zarar
2. Asistans hizmetinden yararlanmaya hakkı olan şahsın kasıtlı olarak zarar vermesi veya herhangi bir suç fiilinde bulunması,
3. Alkol veya uyuşturucu almış veya sürücü belgesi olmayan sürücüler tarafından gerçekleştirilen zararlar,
4. Sigortalının hizmet merkezini aramadan, servise kendi olanakları ile gitmesi veya araç servise girdikten sonra yardım talep etmesi,
5. Resmi makamlar tarafından uygun bulunmayan yerlerde yapılan seyahat sonucu meydana gelen kaza ya da yaralanma durumu,
6. Sürücü ile birlikte bulunan şahıslar veya üçüncü kişilerin; Şirketin bilgisi ve onayı olmadan yararlandıkları hizmetler,
7. Her tür nükleer yakıt veya nükleer yakıt yakımından kaynaklanan, radyoaktivite ile iyonlaştıran yayılma yahut bulaşma,
8. Her tür patlayıcı nükleer bileşimden kaynaklanan hasarlar,
9. Mücbir sebeplerin neden olduğu durumlar,
10. Aşırı iklim koşulları (hizmet iklim koşullarının düzelmesi sonrasında, mahalli mercilerin verdiği izin sınırları içerisinde müdahale edilerek müşteriye sunulacaktır)
11. Traktörler, İnşaat makineleri,
12. Aracın onarım masrafları,
13. Kontratın geçerlilik döneminden önce veya sonra vuku bulan her olay,
14. Yakıt donması teminat kapsamı haricindedir,
15. Hatalı veya kirli yakıt kullanımı,
16. Sigortalı araca ait eklentiler (römork, treyler, dorse) poliçede yol yardım teminatı alınmaması durumunda kapsam dışıdır.
17. Aracın yükleme ve boşaltma masrafları, yüklü çekim istemesi durumunda oluşacak masraflar teminat kapsamı haricindedir.

DEPREM DESTEK HİZMETLERİ

Hizmet Detayları	Deprem Destek Hizmetleri
Konut ve binadan çıkış rotasının oluşturulması	Ücretsiz Yılda 1 defa
Riskli bölgelerin tespit edilmesi	Ücretsiz Yılda 1 defa
Ortak yaşam alanlarının belirlenmesi	Ücretsiz Yılda 1 defa
Deprem acil durum planı hazırlanması	Ücretsiz Yılda 1 defa
Eşya sabitleme işlemi (25 parça)	Ücretsiz Yılda 1 defa
Kentsel dönüşüm danışmanlığı	Ücretsiz Yılda 1 defa
Bina dayanıklılık testi indirimi	Sınırsız
Bina güçlendirme hizmetleri indirimi	Sınırsız
Online deprem ilk yardım eğitimi	Ücretsiz Yılda 1 defa
Online enkaz altında yaşam eğitimi	Ücretsiz Yılda 1 defa
Deprem tatbikatı	Ücretsiz Yılda 1 defa
Deprem çantası hazırlığı	Ücretsiz Yılda 1 defa
Toplanma alanları paylaşımı	Ücretsiz Yılda 1 defa
Online psikolojik danışmanlık hizmeti	Sınırsız
Online pedagojik danışmanlık hizmeti	Sınırsız
Online tıbbi danışmanlık hizmeti	Ücretsiz Yılda 1 defa
Acil ilaç ve medikal malzemelerin temini	Ücretsiz Yılda 1 defa
Kara ambulansı temini	Ücretsiz Yılda 1 defa
Hukuki danışmanlık destek hattı	Ücretsiz Yılda 1 defa
Afet bilgi ve destek hattı	Ücretsiz Yılda 1 defa
İndirimli konaklama hizmeti	Sınırsız

Tanımlar

Konut

- Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde, sigorta şirketi tarafından teminat altına alınmış ve poliçe üzerinde adresi görülen, ticari olarak kullanılmayan, kiralama yoluyla veya mülkiyeti kendisinde olmak üzere daimi olarak ikamet ettiği/ettirdiği daire, müstakil villa ve evler “KONUT” olarak anılacaktır.

Deprem Destek Hizmetlerinden Faydalanma Koşulları

Faydalanma koşulları aşağıda belirtilen ve poliçe kapsamındaki deprem destek hizmetleri, sadece Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde sunulmakta olup Sigortalının (0 850) 480 82 26 numaralı çağrı merkezi üzerinden talep oluşturulması durumunda geçerlidir. İlgili çağrı merkezi numarası üzerinden hafta sonu ve resmi tatiller hariç mesai saatleri içerisinde (09:00-17:00) destek alınabilir.

1. Kaçış rotasının oluşturulması

- Afet uzmanları tarafından olası bir deprem esnasında ve sonrasında konut ve binadan çıkış yolu belirlenir.

2. Riskli bölgelerin tespit edilmesi

- Afet uzmanları tarafından olası bir deprem anında çıkış yollarını kapatacak senaryolar belirlenir ve riskli bölgeler tespit edilir.

3. Ortak yaşam alanlarının belirlenmesi

- Afet uzmanları tarafından olası bir deprem esnasında ve sonrasında toplanılacak yer tespit edilir.

4. Deprem acil durum planı hazırlanması

- Afet uzmanları tarafından olası bir deprem esnasında ve sonrasında yapılacaklar belirlenerek acil durum planı hazırlanır.

5. 25 parçaya kadar eşya sabitleme işlemi

- Uzman raporunda belirlenen eşyaların (25 parçaya kadar) duvara sabitlenmesi işlemidir.

6. Kentsel dönüşüm danışmanlığı hizmeti

- Deprem hazırlığı kapsamında, yaşanan binanın yıkılıp yeniden inşa edilmesini isteyenlere uzman firmalar tarafından danışmanlık verilmesi hizmetidir.

7. Bina dayanıklılık testi indirimi

- Konusunda uzman firmalar tarafından yapılacak bina karot testinde indirim sağlanır. Bina sakinlerinin ortak karar alamaması durumunda konut sahibi/kiracının yaşadığı daire için lazer ölçümü talebinde de indirim sağlar.

8. Bina güçlendirme hizmetleri indirimi

- Depreme karşı bina/yaşanılan daire için güçlendirme kapsamında yapılacak onarımlarda indirim sağlanır.

9. Online deprem ilk yardım eğitimi

- Konusunda uzman kişiler tarafından verilen online ilk yardım eğitimidir. Eğitim belirli katılımcı sayısına (20 kişi) ulaşıldığında planlanır.

10. Deprem tatbikatı yapılması

- Konusunda uzman kişiler tarafından uygun bir mahalde deprem tatbikatı yapılması imkânı sunar. Tatbikat belirli katılımcı sayısına (20 kişi) ulaşıldığında planlanır.

11. Deprem çantasının hazırlanması

- Hanede yaşayanların ihtiyaçlarına göre deprem çantası içeriğinin belirlenmesi hizmetidir.

12. Enkaz altında yaşam eğitimi

- Konusunda uzman kişiler tarafından verilen ve deprem durumunda enkaz altında yaşama yönelik verilen online eğitimidir. Eğitim belirli katılımcı sayısına (20 kişi) ulaşıldığında planlanır.

13. Toplanma alanlarının paylaşılması

- Mahalli idare tarafından belirlenen toplanma alanlarına yönelik bilgilerin paylaşılması hizmetidir.

14. Afet bilgi & destek hattı

- Afet öncesinde veya sonrasında uzman görüşü alınabilecek bir destek hattı kurulması hizmetidir.

15. Ücretsiz kara ambulans

- Afet sonrasında, ihtiyaç durumunda ambulans temin edilmesi hizmetidir.

16. Online tıbbi danışmanlık hizmeti

- Afet sonrasında online destek alınabilecek tıbbi destek altyapısı kurulması hizmetidir.

17. Online psikolojik danışmanlık hizmeti

- Herhangi bir deprem sonrasında, online psikolojik destek alınabilecek tıbbi destek altyapısı kurulması hizmetidir.

18. Online pedagojik danışmanlık hizmeti

- Herhangi bir deprem sonrasında, online pedagojik destek alınabilecek tıbbi destek altyapısı kurulması hizmetidir.

19. Acil ilaçların ve medikal malzemelerin temini

- Acil ilaç ve medikal malzemelerin afet sonrasında talep edilen adrese ulaştırılması hizmetidir.

20. Hukuki danışmanlık hizmeti

- Afet öncesinde veya sonrasında hukuki görüş alınabilecek bir destek hattı kurulması hizmetidir.

21. İndirimli konaklama

- Afet sonrasında ihtiyaç olması halinde indirimli konaklama sağlanmasına yönelik hizmettir.

İstisnalar

- Tüm hizmetler, Hizmet Sağlayıcı'nın tahsis ettiği Hizmet Hattı üzerinden talep edilmesi durumunda geçerlidir. Hizmet Sağlayıcı'nın tahsis ettiği Hizmet Hattı dışında herhangi bir kanaldan (RAY SİGORTA Çağrı Merkezi, satış temsilcisi vb.) yapılan eksik ya da hatalı bilgilendirmelerden kaynaklı müşteri memnuniyetsizliklerinden Hizmet Sağlayıcı sorumlu tutulamaz.
- Sigortalıların anlaşmalı kurumlar ile karşılıklı onay çerçevesinde yapılan herhangi bir işlem için RAY SİGORTA ya da Hizmet Sağlayıcı sorumlu tutulamaz.
- Sigortalıların verilen randevu tarihi/saatinde hizmet alamaması halinde oluşabilecek memnuniyetsizliklerden Hizmet Sağlayıcı sorumlu tutulamaz.

- Sigortalıların hizmet alımı talep tarihinden itibaren en geç 10 (on) iş günü içerisinde sağlanır. Olağan dışı durumlar, dönemsel yoğunluk vb. sebeplerden, belirtilen hizmet süresi değişkenlik gösterebilir.
- Deprem Destek Hizmetleri kapsamında sunulan hizmetlerde iletişim tarafları sigortalı ve anlaşmalı kurum olup, hizmet alım sürecinde iletişim tarafları arasında oluşabilecek yanlış anlaşılma ve yorumlama gibi iletişim sorunlarından kaynaklı memnuniyetsizliklerden Hizmet Sağlayıcı sorumlu tutulamaz.
- Sigortalı; kendisine sunulan ücretsiz hizmetin dışında networkten indirimli olacak şekilde ekstra hizmet(ler) alabilir. Böyle olması halinde sigortalı tarafınca alınacak ekstra hizmetin bedeli sigortalı tarafından karşılanacaktır. Sigortalının kendisinin Hizmet Hattı onayı olmadan yaptığı ödemeleri Hizmet Sağlayıcı'ya rücu etme hakkı yoktur.
- İndirim oranları ve anlaşmalı kurumlar yıl içerisinde farklılıklar gösterebilir.
- Deprem Destek Hizmetleri kapsamında sunulan tüm hizmetler, sadece Hizmet Sağlayıcı'nın anlaşmalı olduğu kurumlar üzerinden geçerlidir.
- Anlaşmalı kurumlar dönem içerisinde değişkenlik gösterebilir.