

FERDİ KAZA PLUS 7/24 YOL YARDIM PAKETİ

Kaza, Arıza veya çalınma neticesinde aşağıdaki hizmetler 0 km'den itibaren verilir.

- **Aracın Çekilmesi,**
- **Aracın Kurtarılması,**
- **Anahtar Kaybı,**
- **Benzin bitmesi,**
- **Lastik değiştirme,**
- **Tıbbi nakil**

Mekanik ve Elektrik Arızalarında sadece Sigortalı Araca yönelik hizmetler verilecektir. Kişisel Yardım hizmetleri mekanik ve elektrik Arızalarında kapsama dahil değildir.

Diğer tüm hizmetler ise Kaza, Arıza veya çalınma, Sigortalının Daimi İkametgah adresinin bulunduğu ilin sınırları dışında meydana geldiği durumlarda uygulanır.

Türkiye Cumhuriyeti tarafından karayolu olarak tanımlanan bölgenin dışında hizmet verilememesinden GROUPAMA SİGORTA sorumlu olmayacaktır.

Sigortalı veya Lehdar 365 gün 24 saat 0850 250 50 50 hattından "Araç Yardım Hattı"nı arayarak Türkiye genelinde yerel çekici-ving firmaları, tamirhaneler ve araç markalarının servis istasyonları hakkında bilgi ve telefon numarası alabilir. İstenir ise kapsam dışı veya limiti aşan durumlarda (karşılıklı fiyat onayı alındıktan sonra) sigortalının anlaşmalı fiyatlarla hizmet alması sağlanır.

A- ARAÇ YARDIM HİZMETLERİ

1. Çekme

- a. Kaza halinde GROUPAMA ASISTANS, Sigortalı Aracın var ise Kazanın gerçekleştiği ildeki en yakın servise çekimini 400 TL (Yılda 2 defa) limit dahilinde sağlayacaktır. Limiti aşan tutar (köprü ve otoyol ücretleri de dahil olmak üzere) önceden bilgilendirmek suretiyle Sigortalıdan tahsil edilecektir.
- b. Arıza halinde GROUPAMA ASISTANS, Sigortalı Aracın Arızasının gerçekleştiği ildeki en yakın servise çekimini 200 TL (Yılda 1 defa) limit dahilinde sağlayacaktır. Limiti aşan tutar (köprü ve otoyol ücretleri de dahil olmak üzere) önceden bilgilendirmek suretiyle Sigortalıdan tahsil edilecektir.

Aracın yükünden dolayı çekilmesine engel bir durum var ise, yükün boşaltılmasından GROUPAMA ASISTANS sorumlu değildir. Bu gibi durumlarda Sigortalı ile irtibata geçilerek yükün taşınmasını ve muhafazasını Sigortalının sorumluluğunda olduğu hatılatılarak organizasyon konusunda kendilerine yardımcı olunur.

Aracın trafikte seyredebeyecek şekilde kısmi hasara uğraması ve/veya bu hasar sonucu kırık farlar, tehlikeli sarkan keskin parçalar veya araç kullanımı sırasında düşecek parçalar gibi nedenler ile trafik güvenliğinin tehdit etmesi durumunda da Sigortalı Araç çekilir.

Arıza, Hasar kapsamında olmadığından mekanik ve elektrik Arızalarında yalnız Sigortalı Araca yönelik hizmetler verilir. Bu hizmet 10 yaşın üzeri Sigortalı Araçlara yılda sadece bir kez, diğer yaş Sigortalı Araçlarda azami 4 kez kullanılır.

GROUPAMA ASISTANS aynı Vakıa için sadece 1 (bir) adet çekici maliyetini üstlenir. Farklı sebeplerden dahi olsa, çekimin yapıldığı ve bir sonraki gün Arıza sebebiyle ücretsiz çekici hizmeti sağlanmaz.

2. Vinç Kurtarma

GROUPAMA ASISTANS, Kaza durumunda Sigortalı Araçların yolun dışına çıkarak vinç ile kurtarılması gerektiği durumlarda tüm organizasyonu yaparak 800 TL limit dahilinde Sigortalı Aracın kurtarılmasını sağlayacaktır. Limiti aşacak kurtarma işlemlerinde tutar önceden bildirilmek suretiyle Sigortalıdan tahsil edilecektir.

Aracın yükünden dolayı kurtarma işlemine engel bir durum var ise, yükün boşaltılmasından GROUPAMA ASISTANS sorumlu değildir. Bu gibi durumlarda Sigortalı ile irtibata geçilerek yükün taşınmasını ve muhafazasının Sigortalının sorumluluğunda olduğu hatılatılarak organizasyon konusunda kendilerine yardımcı olunur.

3. Çilingir (Oto Kapı Kilit) Hizmeti

Sigortalı Araca ait anahtarların kaybolması veya araç içinde unutulması durumunda, olay yerine yetkili servis gönderilmesi GROUPAMA ASISTANS tarafından organize edilir ve Yol Yardım aracın 50 km'ye kadar yol servis ücreti ve 1 saate kadar servis işçilik bedeli (yedek parça bedelleri hariç) GROUPAMA ASISTANS tarafından ödenir. GROUPAMA ASISTANS, kilidin yetkili servis tarafından açılmaması durumunda (immobilizer anahtar olması) Sigortalı Aracın en yakın yetkili servise 400 TL limit dahilinde çekilmesini sağlayacaktır.

4. Benzin Bitmesi

GROUPAMA ASISTANS, benzin bitmesi durumunda aracın en yakın benzin istasyonuna 400 TL limit dahilinde çekilmesini sağlayacaktır.

5. Patlayan Lastiğin Değiştirilmesi

GROUPAMA ASISTANS, herhangi bir sebeple Sigortalı Aracın lastiğinin patlaması veya havasının inmesi durumunda lastiğin değişimini sağlayacaktır. Yedek lastik olmaması veya onarım gerektiren durumlarda ise Sigortalı Aracın en yakın servise 400 TL limit dahilinde çekilmesi sağlanacaktır. Lastik bedeli kapsam dışıdır.

B- KİŞİSEL YARDIM HİZMETLERİ

1. Tıbbi Nakil ve/veya Geri Dönüş

GROUPAMA ASISTANS, Kaza sonucunda Sigortalı Araç içerisinde seyahat eden yaralanmış kişilerin, uygun donanımlı en yakın hastaneye veya en yakın tam teşekküllü bir sağlık kurumuna nakillerini sağlayacaktır.

- Gerektiğinde, Sigortalı Doktor gözetimi altında ve sağlık koşullarına uygun herhangi bir araçla (kara ambulansı, hava ambulansı ve tarifeli uçuş da dahil olmak üzere ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile) Bedensel Zarar ya da Hastalığa özel, daha uygun medikal donanıma sahip bir hastaneye nakledilir.
- Lehtar medikal durumu olanak veriyorsa, Türkiye'deki ikametine ya da ikameti yakındaki uygun bir hastaneye veya sağlık merkezine, gereken gözetim altında, havaalanlarına ve havaalanlarından kara ambulansı ile transferler de dahil olmak üzere, tarifeli bir havayolu ile doğrudan nakli sağlanabilir.
- Nakil hizmeti için başvuran kişinin GROUPAMA ASISTANS bir an önce devreye girebilmesi için kendisi ya da yükümlü olduğu kişi ile ilgili temin edilmesi gereken bilgiler şunlardır;
 - Kaldırıldığı hastanein adı, adresi ve telefon numarası.
 - Tedavi eden doktorun ve varsa aile doktorunun adres ve telefon numarası.
- GROUPAMA ASISTANS'in Medikal Ekibi veya temsilcileri Sigortalının durumunu tesbit edebilmek için onun yasına serbestçe girebileceklerdir. Şayet bu yükümlülük yerine getirilmezse ve haklı bir itiraz olması hariç, Sigortalı tıbbi yardıma hak kazanmayacaktır.
- Herhalükarda GROUPAMA ASISTANS tedaviyi üstlenen Doktor ile mutabık kalarak nakil tarih ve aracını tayin edecektir.
- Hastanede yatmayı gerektiren Bedeni Zarar/Yaralanma durumunda Sigortalı veya onun adına hareket eden kişi olayın vuku tarihinden itibaren 48 saat içinde GROUPAMA ASISTANS'i haberdar edecektir. Bu haberin verilmemesi halinde, GROUPAMA ASISTANS ortaya çıkacak masrafları Sigortalıya ödememe hakkına sahip olacaktır.

C- SOSYAL YARDIM HİZMETLERİ

1. Sosyal Aktivite Bilgilendirme Hattı

GROUPAMA ASISTANS Sigortalıya Türkiye çapında tiyatro, sinema, opera, bale, konser gibi sosyal ve kültürel faaliyetlerle ilgili yerlerin ve ayrıca eğlence lokalleri, restoranlar, oteller ve buna benzer yerlerin adres ve telefon numaralarını 24 saat 365 gün boyunca sağlar.

2. Turistik, Kültürel ve Sosyal Aktivitelerle İlgili Rezervasyon / Bilet Alımı / Ulaştırma

GROUPAMA ASISTANS, Sigortalı adına kültürel, sportif ve seyahat amaçlı aktiviteler için mümkün olan durumlarda rezervasyon hizmeti verir. Rezervasyonlara ilişkin bilet, davetiye vb. belgelerin ücretleri, kargo ya da ulaşım bedelleri Sigortalıya ait olup, bu hizmetler ile ilgili olarak Sigortalı onayı ve ödemesi alınmak suretiyle işlem yapılır.

3. Otel rezervasyonları

GROUPAMA ASISTANS, Sigortalı tarafından talep edilen otel rezervasyonlarını, anlaşmalı Türk Turizm Acentaları vasıtasıyla yaptırarak, Sigortalının acenta indiriminden faydalanmasını sağlar. İndirimler Türkiye'deki 5-4-3 yıldızlı oteller için geçerlidir ve otellerin belirli dönemlerde acentelere uyguladığı promosyonlar da Sigortalıya direkt olarak uygulanır.

4. Kiralık Araç Rezervasyonları

Türkiye'de GROUPAMA ASISTANS tarafından Sigortalı adına yapılacak kiralık araç rezervasyonlarında Kiralık Araç acentelerinin uygulamış oldukları indirimler Sigortalıya aynen yansıtılır.

5. Uçak Bileti Alma / Ulaştırma

GROUPAMA ASISTANS, Sigortalı adına ücret / yer / tarih / mevki onayı alınmak kaydıyla yurtiçi veya yurt dışı uçak bileti alımı ile Sigortalının bildireceği adrese biletin ulaştırılması ile ilgili organizasyonu yapar. Bu hizmetler ile ilgili olarak Sigortalı onayı ve ödemesi alınmak suretiyle işlem yapılır.

6. İş Organizasyonları

GROUPAMA ASISTANS, Sigortalı tarafından talep edilen işle ilgili organizasyonları (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 almak kaydıyla indirimli olarak sağlar. Bilet ücretleri, bilet taşıma giderleri, posta hizmetleri, hizmet / araç / gereç kiralama, sigorta veya iptal bedeli gibi meblağlar önceden onay alınmak kaydıyla Sigortalının hesabından tahsil edilir.

7. Pre-Travel Service

Seyahat öncesinde GROUPAMA ASISTANS arandığında Sigortalıya yukarıda açıklanan tüm hizmetler 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.

D- SİGORTALININ DAİMİ İKAMETGAHINDA TIBBİ YARDIM

1. Sigortalının Daimi İkametgahına Doktor veya Ambulans Gönderme

Sigortalının Kaza sonucunda evinde yaralanması veya ani rahatsızlığı durumunda GROUPAMA ASISTANS, Sigortalının Daimi İkametgahına yılda maksimum 3 sefer ile sınırlı olmak kaydıyla Doktor veya ambulans gönderecektir.

Acil olmayan veya GROUPAMA ASISTANS Medikal Ekibi tarafından onaylanmayan talepler sonucu ortaya çıkan masraflar Sigortalı tarafından karşılanacaktır.

Hizmet kapsamına giren Kaza sonucu verilecek hizmetlerde GROUPAMA ASISTANS, tarafından karşılanacak olan ambulans limiti 200 TL ve maksimum 3 kez ile sınırlı olup bu tutarı aşan kısım Sigortalı tarafından ödenecektir.

BÖLÜM IV. ÖZEL KOŞULLAR

1. Kaza, GROUPAMA ASISTANS çekicilerinin yasal olarak girişine izin verilmeyen mahalde gerçekleşmiş (örneğin İstanbul Boğaziçi veya Fatih Sultan Mehmet Köprüleri gibi) ve bu Kaza sonucu yerel otoriten belirleyeceği çekiciler Sigortalı Aracı çekmiş olur ise, Sigortalının ödeyeceği çekme ve kurtarma giderleri faturalanmak şartıyla Sigortacı tarafından GROUPAMA ASISTANS 'ye iletilecektir.
2. Yukarıda açıklanan hizmetler Sigortalı, Sigortalı Araç Sürücüsü ve Sigortalı Araçtaki yolcuları kapsamaktadır. Aksi belirtilmedikçe, bu hizmetler GROUPAMA ASISTANS tarafından organize edilecek ve ilgili hizmet bölümlerinde belirtilen limitler dahilinde ödenecektir.
3. GROUPAMA ASISTANS' nin sorumluluğu, Sigortalının veya Lehdarın Poliçe şartlarına uygun hareket etmesi şartına bağlıdır. GROUPAMA ASISTANS olağandışı iklim koşulları, hizmetin ulaştırılacağı yerin sosyal, ekonomik ve güvenlik şartları gibi hizmetin sağlanmasını güçleştiren şartlarda, hizmetin sağlanması için elindeki imkanlar ölçüsünde azami çabayı gösterecektir.
4. Araç ve Kişisel Yardım Hizmetleri, Sigortalı Araçta meydana gelebilecek Arıza, Kaza, yangın ve hırsızlık ile yolcular için seyahat esnasında oluşabilecek hastalık, yaralanma veya ölüm riskleri için geçerlidir.
5. Poliçe kapsamında sunulan asistans hizmetlerine ilişkin talepler için Sigortalı en kısa zamanda GROUPAMA ASISTANS'nin İstanbul merkezini 24 saat boyunca, kendisine verilmiş olan 0850 250 50 50 numaralı telefondan herhangi bir şahsi girişimde bulunmadan önce aramalı ve:
 - Yardım için gerekli olabilecek bilgileri eksiksiz iletmeli,
 - Yardımın sağlanabilmesi ve zararın asgari oranda tutulabilmesi ile ilgili tedbirleri almalı,
 - Herhangi bir kişi veya kuruma yardım almak konusunda taahhütte bulunmamalı, sorumluluk almamalıdır.

BÖLÜM V. İSTİSNALAR

Aşağıda tanımlanan istisnalar, Groupama Sigorta düzenlemiş olduğu ilgili Poliçenin kapsamında yer alıyor ise istisna olarak uygulanmaz.

1. Sağlanacak hizmet ile ilgili bedelin hizmet için belirlenmiş azami limiti aşması halinde Sigortalı veya Lehdarın onayı alınarak hizmet sağlanacak olup aşan kısmı Sigortalı veya Lehdar tarafından karşılanacaktır.
2. Hizmetin kapsam dışında kaldığı durumlarda Sigortalının/Lehdarın talebi ile yapılan organizasyonlarda hizmet bedeli Sigortalı/Lehdar tarafından karşılanacaktır.
3. GROUPAMA ASISTANS tarafından sağlanan organizasyon amaçlı hizmetler ile sosyal yardım hizmetlerine ilişkin masraflar ve sigortalı adına ödenecek bedeller, Sigortalının önceden onayı alınması koşulu ile kendisinden tahsil edilir. Sosyal yardım hizmetleri mesai saatleri dahilinde verilir. Bu hizmetlere ilişkin rezervasyon imkanları ile otel, restaurant, gösteri ve benzeri aktivitelere ilişkin kişisel tatmin unsurları için GROUPAMA ASISTANS garanti veremez.
4. Hukuki kurallara ve prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerinin red edilme hakkı saklıdır.
5. GROUPAMA ASISTANS aşağıda açıklanan durumlarda hizmet verme yükümlülüğü taşımadığı gibi bunlara bağlı oluşacak masraflardan sorumlu değildir.
 - a. GROUPAMA ASISTANS verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur; hizmetlerin verilmesinden önce veya sonra Sigortalı Araçta meydana gelmiş hasarlardan GROUPAMA ASISTANS sorumlu tutulamaz. Hizmetin verilmesi esnasında hizmet sağlayıcı tarafından Sigortalı Araca verilebilecek hasarlara karşı hizmet sağlayıcı firmalar sigortalıdır.
 - b. Sigortalının, GROUPAMA ASISTANS'ye müracaat etmeden alacağı hizmetlere ilişkin masrafları kapsam dışıdır. Sigortalının doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları geri talep etme hakkı yoktur (GROUPAMA ASISTANS çağrı merkezinde meydana gelen santral arızalarından dolayı GROUPAMA ASISTANS çağrı merkezine ulaşılama durumları ve "Bölüm IV-ÖZEL KOŞULLAR" bahsinde geçen 1. Maddedeki durumlar hariç).
 - c. Hasarlı/Arızalı Araç içerisinde unutulmuş ya da bırakılan özel/değerli eşyaların kaybolması veya çalınmasından doğacak mağduriyetin tazmininden GROUPAMA ASISTANS sorumlu tutulamaz. Sigortalının Sigortalı Araç içerisinde bıraktığı ya da unuttuğu hertürlü değerli/değersiz eşyanın sorumluluğu kendisindedir.
 - d. Beş (5) yaşın üzerindeki ticari araçlarda Arıza durumuna bağlı verilen araç ve kişisel asistans hizmetleri kapsam dışı olup sadece organizasyon hizmeti verilir. Ancak ex gratia olarak Poliçe dönemi içinde bir defa ile sınırlı olmak kaydıyla "Çekme" hizmeti altında belirtilmiş olan limit ve şartlar dahilinde çekme hizmeti verilir.
 - e. Aşağıdaki nedenlerden ileri gelen Hasarlar sonucu yapılacak hizmet talepleri kapsam dışıdır:
 - Sigortalının veya Lehdarın daha önceden varolan bir rahatsızlığı, hamilelik hali ve doğum yapma ihtimali, akıl hastalığı gibi durumlar ile intihar veya intihara teşebbüs,

- Araç Sürücüsünün araç sınıfına uygun ehliyete sahip olmaması,
- Araç Sürücüsünün kandaki alkol düzeyinin kanunlarca izin verilen düzeyin üzerinde olması
- Araç Sürücüsünün ilaç veya uyuşturucu madde kullanması,
- Savaş, işgal, yabancı düşman hareketleri, iç karışıklık, isyan, ayaklanma, ihtilal, terörist saldırılar ile askeri-inzibati güç kullanılması,
- Doğal felaketler; deprem, volkanik patlama, sel, fırtına, nükleer ve radyoaktif tehlikeler ve her türlü çevresel kaza,
- Sigortalının veya Lehdarın kasten kendini yaralama veya bir suça iştirak veya hileli hareketleri,
- Sigortalının her türlü araba yarışına ya da gösterilerine yarışmacı olarak iştiraki,
- Sigortalının meşru müdafa hariç herhangi bir kavgaya karışması,
- Profesyonel olarak ya da resmi bir yarışma veya gösteri için eğitici sıfatıyla spor yapılması,
- Aracın taşıma kapasitesine ve kurallara uygun olarak yüklememesi ve kullanılmaması,
- Yakıt bitmesi ve akü bitmesi,
- Lastik patlaması,
- Ağır Ticari ve Özel Maksudlu araçlarda Çilingir (Oto Kapı Kilit) Hizmeti,
- Kış aylarında gerçekleşen yakıt donmalarında polise dönemi içinde sadece bir kez hizmet sağlanacaktır. Sonraki talepler kapsam dışında olacaktır.
- Kış şartlarında kaza durumu olmadığı halde zincir takılmadığından veya kar lastiği bulunmadığından yola devam edemeyen veya buldukları otoparktan çıkamayan araçlar için çekme -kurtarma talepleri.