

GROUPAMA SİGORTA

TRAFİK ASİSTANS PAKETİ HİZMETLERİ

ÖZEL ŞARTLARI

Bu hizmetler 21.12.2021 tarihinden önce düzenlenen ve hasarsızlık indirimi 7. basamak olan sigortalılarımıza sunulmaktadır.

Hizmetler	Limitler
Çekici hizmeti (Kaza ve arıza durumunda)	1.000 TL (Arıza durumunda poliçe döneminde sadece 1 kez hizmet verilecektir)
Vinçle kurtarma	1.500 TL
İkame araç	B segment / 2 gün (Kaza veya arıza durumunda)
Aracın kilit değişimi	İşçilik sınırsız
Lastik değişimi	İşçilik sınırsız
Aracın kullanılamaması durumunda konaklama	Max. 3 gece / 600 TL limitle
Aracın kullanılamaması durumunda sigortalının seyahate devamı ya da ikametgaha dönüşü	Ekonomi sınıfı bilet
Aracın kullanılamaması durumunda aracın korunması ve güvenliği	1.000 TL
Tamir edilen aracın teslimi için seyahat	Ekonomi sınıfı bilet
Profesyonel sürücü hizmeti	Sınırsız
Bulunan yedek parçanın ulaştırılması	25 kg.'a kadar yurt içi kargo bedeli
Yolcuların transferi	En yakın otobüs durağı ya da şehir merkezine
Bilgi ve koordinasyon	Bağlantı

A) COĞRAFİ KAPSAM

Araç Yardım, Kişisel Yardım, Sosyal Yardım hizmetleri K.K.T.C ve T.C sınırları dâhilinde geçerlidir. Asistans Hizmet Koşulları; tanımlanan hizmetler, aksi belirtilmedikçe araç arıza ve kaza durumunda verilecektir.

B) ASİSTANS HİZMETLERİNİN ŞARTLARI

Bölüm l'de yer alan hizmetler; yangın, hırsızlık, trafik kazası ve poliçe kapsamında var ise Sel ve Deprem durumunda verilecektir.

Aracın mekanik ve elektrik sistem arızalarında verilecek hizmetler Sigortalı'nın talep etmesi durumunda verilecek salt araca yönelik hizmetlerdir. Kişisel yardım hizmetleri arıza durumlarında kapsama dâhil değildir.

C) ZAMAN AŞIMI

Sigorta kapsamındaki her türlü olay, olayın başlangıç tarihinden itibaren 1 (bir) yıl içerisinde geçerli olacaktır.

D) ASİSTANS ŞİRKETİNİN SORUMLULUĞU

Asistans şirketi, verdiği asistans hizmetlerinde, 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 gecikme ya da suçlamalardan sorumlu tutulmayacaktır.

Asistans şirketi, hiç bir durumda; polis, sivil savunma, itfaiye gibi resmi acil yardım kuruluşlarının yerine konamaz.

BÖLÜM I - HİZMETLER

A) ARAÇ YARDIM HİZMETLERİ

1) Bilgi ve Koordinasyon

Sigortalı 24 saat 365 gün, asistans hizmetleri kapsamında acil araç yardım hizmeti gerektiren durumlar dışında kalan durumlarda da asistans şirketini arayarak ihtiyaç duyduğu yardım hizmetleri ve bunları veren aracılardan (çekiciler, tamirhaneler, farklı araç markalarının servis istasyonları vb.) kontakt bilgilerinin edinilmesi konusunda hizmet alabilecektir. Daha sonra alacağı bu hizmetlere ilişkin oluşan tutarları Sigortalı kendisi ödeyecek, asistans şirketinden talep etmeyecektir. Asistans şirketi, adı geçen hizmetlere ilişkin bilgi sağlarken, Sigortalı'nın bu bilgilendirme doğrultusunda alacağı hizmetlerden sorumlu olmayacaktır.

2) Çekme

a) Kaza Durumunda Aracın Çekilmesi

Aracın hareketsiz kalmasına yol açan kaza durumlarında sınırsız olarak araç en yakın yetkili veya anlaşmalı servise 1.000 TL limit dahilinde ücretsiz çekilmesini sağlayacaktır.

Aracın bagaj ve yükünden dolayı çekilmesine veya kurtarılmasına engel bir durum var ise, bagaj ve yükün boşaltılması asistans şirketinin sorumluluğunda değildir. Ancak, asistans şirketi ve asistans şirketinin bölgedeki anlaşmalı hizmet sağlayıcısının, Sigortalı aracın içerisinde bulunan yükü ile çekilmesinde teknik olarak bir sorun görmediği hallerde ve Sigortalı'nın yazılı onayı ile çekme organizasyonunu poliçede belirtilen limitlere kadar gerçekleştirebilir. Bu durumda, yüke veya aracın yüklü çekilmesinden dolayı araca gelebilecek zararlardan ve aracın yüküyle çekilmesinden dolayı oluşabilecek ek masraflardan asistans şirketi sorumlu olmayacaktır.

b) Arıza Durumunda Aracın Çekilmesi

Aracın arızalanması durumunda sağlanacak çekme hizmeti 1.000 TL limit dahilinde yılda 1 defa ile sınırlı olup, anlaşmalı/anlaşmasız servis olması farketmeksizin; aracın çekimi, arızanın meydana geldiği bölgeye en yakın servise sağlanacaktır.

Aracın bagaj ve yükünden dolayı çekilmesine veya kurtarılmasına engel bir durum var ise, bagaj ve yükün boşaltılması asistans şirketinin sorumluluğunda değildir. Ancak, asistans şirketi ve asistans şirketinin bölgedeki anlaşmalı hizmet sağlayıcısının, Sigortalı aracın içerisinde bulunan yükü ile çekilmesinde teknik olarak bir sorun görmediği hallerde ve Sigortalı'nın yazılı onayı ile çekme organizasyonunu poliçede belirtilen limitlere kadar gerçekleştirebilir. Bu durumda, yüke veya aracın yüklü çekilmesinden dolayı araca gelebilecek zararlardan ve aracın yüküyle çekilmesinden dolayı oluşabilecek ek masraflardan asistans şirketi sorumlu olmayacaktır.

3) Aracın Vinç ile Kurtarılması

Aracın kaza sonucu karayolu dışına taşarak çekiciye ilaveten vinç ile kurtarılması gerektiği, aracın yoldan başka bir seviyeye düşmesi ve aracın devrilmesi gibi durumlarda aracın vinç ile kurtarılması işlemini yurt içinde 1.500 TL limit dâhilinde gerçekleştirecektir.

Aracın bagaj ve yükünden dolayı çekilmesine veya kurtarılmasına engel bir durum var ise, bagaj ve yükün boşaltılması ASİSTANS ŞİRKETİ'nin sorumluluğunda değildir. Ancak, ASİSTANS ŞİRKETİ ve ASİSTANS ŞİRKETİ'nin bölgedeki anlaşmalı hizmet sağlayıcısının, Sigortalı aracın içerisinde bulunan yükü ile çekilmesinde teknik olarak bir sorun görmediği hallerde ve Sigortalı'nın yazılı onayı ile çekme organizasyonunu poliçede belirtilen limitlere kadar gerçekleştirebilir. Bu durumda, yüke veya aracın yüklü çekilmesinden dolayı araca gelebilecek zararlardan ve aracın yüküyle çekilmesinden dolayı oluşabilecek ek masraflardan ASİSTANS ŞİRKETİ sorumlu olmayacaktır.

4) Bulunamayan Yedek Parçaların Temini

Sigortalı'nın ikamet ettiği ilin dışında Sigortalı araç onarımında iken, aracın tamir edilebilmesi için gerekli olan yedek parçaların, ASİSTANS ŞİRKETİ'nin aracı çektiği serviste veya bölgede bulunamaması durumunda, ASİSTANS ŞİRKETİ şirket'in onayı ile Türkiye sınırları içerisindeki aracı üreten firmada mevcut olan söz konusu yedek parçaları bulur ve yedek parçayı ilgili servise ulaştırır. Yedek parça bedelleri konusunda Sigortalı'nın onayı alındıktan sonra nakliye organizasyonu yapılır. 25 kg'a kadar nakliye ücreti ASİSTANS ŞİRKETİ tarafından karşılanır.

5) Aracın Gönderilmesi

Arıza veya Kaza sonucu tamir edilen aracın, onarım sonrasında tamirhaneden teslim alınması için (Tamirhanenin il sınırları dışında olması koşulu ile) ASİSTANS ŞİRKETİ Lehdar'ın veya Lehdar tarafından belirlenen bir kişinin aracın onarıldığı tamirhaneye ulaşımını aşağıdaki şartlara göre organize eder ve karşılar.

- **Otobüs Bileti:** 500 km'nin altında kalan mesafeler için tek yön (dönüş) otobüs bileti.
- **Uçak Bileti:** 500 km'yi aşan mesafeler için tek yön ekonomi sınıfı uçak bileti (gidiş - varış şehrinde havaalanı var ise).

6) Aracın Emanet ve Muhafazası

İkametgâh ili dışında, onarım süresinin 48 saati aştığı durumlarda veya çalındıktan sonra bulunan veya kaza sonucu pert olan aracın emanet ve muhafazası ASİSTANS ŞİRKETİ tarafından azami 7 güne kadar 1000 TL limit ile sağlanacaktır.

7) Patlayan Lastiğin Değiştirilmesi

Sigortalı araca ait lastiklerden birinin patlaması durumunda ve Sigortalı'nın talep etmesi halinde gönderilecek olan görevli ekip, araç lastiğinin değişimini gerçekleştirecektir. Sigortalı araçta yedek lastik olmaması veya lastiğin onarılmasını gerektirecek durumlarda, araç en yakın servise veya lastikçiye çektilirilecektir.

8) Araç Arızalanması Durumunda Konaklama

Sigortalı'nın ikamet ili dışında gerçekleşen bir arıza sonucu aracın onarımının 24 saati aşması durumunda ASİSTANS ŞİRKETİ;

- Sigortalı'nın arızanın meydana geldiği ilde konaklamayı tercih etmesi, ASİSTANS ŞİRKETİ tarafından ulaşım temin edilememesi veya hava ve yol koşullarının uygun olmaması gibi durumlarda ASİSTANS ŞİRKETİ, araçta yolculuk eden azami 5 kişi için arka arkaya 600 TL limit ile azami 3 gece olmak kaydıyla oda ve kahvaltı (ekstralar Sigortalı'ya aittir) konaklamasını karşılar.

- Konaklama arızanın meydana geldiği bölgede, 3 veya 4 yıldızlı bir otelde temin edilecektir. Konaklanacak otel, ASİSTANS ŞİRKETİ tarafından belirlenir.
- Zorunlu hallerde kiralama, konaklama ya da seyahati tamamlama birbirini tamamlayacak şekilde verilebilir.
- Bu teminat sadece hususi araç poliçeleri için geçerlidir.

9) İkametgaha Geri Dönüşün Sağlanması

ASİSTANS ŞİRKETİ'nin İstanbul'daki Alarm Merkezi vasıtasıyla, teminat altındaki kaza geçiren aracın 72 saatten fazla hareketsiz kalması durumunda Sigortalı'nın ve lehdarların (azami 5 kişi) seyahatini tamamlamalarını organize edecek ve ulaşımını ödeyecektir.

Bu ulaşım olanakları arasındaki seçim aşağıda belirtilen şartlar ve imkânlar doğrultusunda ASİSTANS ŞİRKETİ tarafından belirlenecektir:

- **Otobüs Bileti:** 500 km'nin altında kalan mesafeler için tek yön (dönüş) otobüs bileti.
- **Uçak Bileti:** 500 km'yi aşan mesafeler için tek yön ekonomi sınıfı uçak bileti (gidiş - varış şehrinde havaalanı var ise).

Bu teminat sadece hususi araç poliçeleri için geçerlidir.

10) Profesyonel Şoför

Araç Sürücüsünün Kazası sonucunda yaralanması veya hayatını kaybetmesi ve Sigortalı Araçtaki diğer kişilerin kapsam altındaki aracı sürememeleri durumunda ASİSTANS ŞİRKETİ, Sigortalı Araçta yolculuk edenlerin ikametgaha geri dönmeleri için profesyonel bir sürücü temin eder ve karşılar.

11) Çilingir (Oto Kapı Kilit) Hizmeti

Sigortalı Araç'a ait anahtarların kaybolması veya araç içinde unutulması durumunda, olay yerine yetkili servis gönderilmesi ASİSTANS ŞİRKETİ tarafından organize edilir ve yol yardım aracının 50 km'ye kadar yol servis ücreti ve sınırsız olarak servis işçilik bedeli (yedek parça bedelleri hariç) ASİSTANS ŞİRKETİ tarafından ödenir.

12) Yola Devam İçin İkame Araç

Poliçe geçerlilik süresince gerçekleşen bir Kaza veya Arıza sonucu Sigortalı Araç'ta meydana gelen hasar nedeniyle, poliçesi kapsamında ve B segment/2 gün/1.000 TL limit ile ikame kiralık araç verilir.

Not: Araç özellikleri ve araç tipleri kiralık araç firmasının filosuna göre değişiklik gösterebilir. Otomatik vites veya dizel araç talepleri bölgedeki anlaşmalı kiralık araç firmalarının filo imkanları dahilinde karşılanır.

13) Yolcuların Transferi

Arıza / Kaza durumunda en yakın şehir merkezine veya otobüs terminaline kadar yolcuların ulaşımı taksi ile sağlanacaktır.

BÖLÜM II - GENEL İSTİSNALAR

ASİSTANS ŞİRKETİ'nin dolaylı ya da dolaysız olarak aşağıdaki durumlardan meydana gelebilecek vakalarda hiçbir hizmet verme yükümlülüğü olmayacaktır;

1. İşbu sözleşme karayolları dışında meydana gelen kaza veya arızalan kapsamaz.
2. Olayın meydana geldiği yer, Coğrafi Yer tanımları dışında kalıyorsa ASİSTANS ŞİRKETİ'nin hizmetlerine dahil değildir.
3. Sigortalı'nın ASİSTANS ŞİRKETİ'ya ulaşamadığı (santral arızası vb. durumlar) durumlarda tedarikçiden aldığı direk hizmet faturalarının ASİSTANS ŞİRKETİ anlaşmalı fiyatlarını ve/veya limiti aşan kısımları kapsam dışıdır.

4. Sağlanacak hizmet ile ilgili bedelin tanımlanmış olan azami teminat limitini aşan kısmı Sigortalı veya Lehdar tarafından karşılanacaktır.
5. Hizmetin kapsam dışında kaldığı durumlarda Sigortalı'nın talebi ile yapılan organizasyonlarda ortaya çıkan hizmet bedeli Sigortalı tarafından karşılanacaktır.
6. Hukuki kurallara ve prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerinin red edilme hakkı saklıdır.
7. Hasarlı / Arızalı araç içerisinde unutulmuş yada bırakılan özel / değerli eşyaların kaybolması veya çalınmasından doğacak mağduriyetin tazmininden ASİSTANS ŞİRKETİ sorumlu tutulamaz. Sigortalı'nın araç içerisinde bıraktığı veya unuttuğu her türlü değerli / değersiz eşyanın sorumluluğu kendisindedir.
8. ASİSTANS ŞİRKETİ verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur, hizmetlerin verilmeden önce veya sonra araçta meydana gelmiş hasarlardan ASİSTANS ŞİRKETİ sorumlu tutulamaz. Hizmetin verilmesi esnasında hizmet sağlayıcı tarafından araca verilebilecek hasarlara karşı hasarı tazmin edecek bir poliçeye sahip olması için gerekli sözleşme yapacaktır.
9. Sosyal yardım hizmetleri mesai saatleri dahilinde verilir. Bu hizmetlere ilişkin rezervasyon imkanları ile otel, restaurant, gösteri vb. aktivitelere ilişkin kişisel tatmin unsurları için ASİSTANS ŞİRKETİ garanti vermez.

10. Aşağıdaki nedenlerden ileri gelen hasarlar kapsam dışıdır:

- a) Savaş, işgal, yabancı düşman hareketleri, (savaş ilan edilmiş olsun olmasın) çarpışmalar, iç savaş, isyan, ihtilal, terörist saldırılar veya askeri-inzibati güç, ayaklanma ve sonucu doğan olaylar.
- b) Aksi belirtilmedikçe doğal felaketler, deprem, yangın, nükleer tehlike, volkanik patlama, veya her türlü çevresel kaza (acil mesajların iletimi her durumda geçerlidir). Ancak, sadece yoğun kar ve buzlanma hallerinde olmak üzere, bu haller için gerekli ekipman önlemini almış olan araçlara da ücretsiz çekme ve kurtarma hizmetleri hizmeti verilecektir. Tedbirli olmayan araçlar için, imkanlar ölçüsünde, sadece organizasyon hizmeti verilecektir.
- c) Kasten kendini yaralama veya Sigortalı'nın bir suça iştiraki veya hileli hareketleri.
- d) Sigortalı'nın her türlü araba yarışına ya da gösterilerine yarışmacı olarak iştirak ettiği sırada oluşan hasarlar.
- e) Sigortalı'nın meşru müdafaa hariç herhangi bir kavga / dövüşe karışması nedeniyle hasar.
- f) Profesyonel olarak ya da resmi bir yarışma veya gösteri için eğitici sıfatıyla spor yapılması nedeniyle hasar.
- g) Herhangi bir nükleer yakıttan ileri gelen iyonizasyon radyasyonları ya da radyoaktif bulaşmanın veya herhangi bir patlayıcı nükleer bileşim veya nükleer bileşenin radyoaktif, zehirleyici ve diğer tehlikeli özelliklerinden doğrudan ya da dolaylı olarak ileri gelen veya bunların yol açtığı hasar.
- h) Alkol zehirlenmesi veya (ehliyetli bir hekimin talimatı ve reçetesi doğrultusunda tedavi amacıyla alınanlar hariç) ilaç / uyuşturucu zehirlenmesinin etkisi altında iken ya da bu etkiden ileri gelen tam veya kısmi iş görememezlik durumu nedeniyle hasar.
- i) Araç sürücüsünün kanındaki alkol düzeyinin kanunlarca izin verilen düzeyin üzerinde olması,
- j) İntihar ya da teşebbüsü sonucunda ölüm, yaralanma veya hastalık.
- k) Mahalli mercilerin izin vermediği müdahaleler.
- l) Olağandışı iklim koşullarından dolayı hizmet aksamaları.
- m) Araç sürücüsünün aracın sınıfına uygun ehliyete sahip olmaması.
- n) Kaza ve arızaya bağlı olmayan estetik onarımlar, periyodik bakım için geçen süreler.
- o) Kış aylarında gerçekleşen yakıt donmalarında kapsam dışında olacaktır.
- r) Kış şartlarında kaza durumu olmadığı halde zincir takılmadığından veya kar lastiği bulunmadığından yola devam edemeyen veya buldukları otoparktan

çıkamayan araçlar için çekme-kurtarma talepleri,

s) Aracın taşıma kapasitesine ve kurallara uygun olarak yüklememesi ve kullanılmaması,

t) Sigortalı'nın veya lehdarın daha önceden var olan bir rahatsızlığı, hamilelik hali ve doğum yapma ihtimali ile tıbbi nakli.

BÖLÜM III - SİGORTALI'NIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

A) GENEL PROSEDÜR

Acil bir durumda Lehdar ASİSTANS ŞİRKETİ'nin İstanbul merkezini 24 saat boyunca, kendisine verilmiş olan 0850 250 50 50 numaralı telefondan herhangi bir şahsi girişimde bulunmadan önce arar:

- Adını ve Soyadını,
- Araç plakasını ve Poliçesinin numarasını, başlangıç ve bitiş tarihlerini,
- Kendisine ulaşılabilir yer ve telefon numarasını,
- Karşılaştığı problemi ve istenen yardımın türünü bildirir.