

GROUPAMA SİGORTA - EUROP ASSISTANCE

FERDİ KAZA SİGORTA POLİÇESİ

SAHIPLERİ İÇİN

ASİSTANS PROGRAMINA UYGUN

HİZMETLER VE ŞARTLAR

BÖLÜM I – GENEL ŞARTLAR

A) TANIMLAR

- 1- Sigortalı :** Groupama Sigorta'dan Ferdi Kaza Poliçesi olan kişi.
- 2- Asistans Vakası:** Sigortalının EUROP ASSISTANCE aracılığı ile tüm Dünyada Medikal Asistans (Acil Yardım) Hizmetleri kapsamında hak kazandığı vakalar.
- 3- EUROP ASSISTANCE Medikal Ekibi :** EUROP ASSISTANCE sorumlu hekimi ve tedavi eden doktor tarafından tanımlanan her bir vak'aya uygun 7/24 hizmet veren tıbbi birim.
- 4- Bedensel Zarar/Yaralanma :** Kullanıldığı yerlerde, hastalık ve rahatsızlık dışında, tamamen ve direkt olarak bir araç kazasında ve Anlaşma geçerliyken gerçekleşen yaralanma anlamına gelir.
- 5- Hastalık :** Anlaşma tarihinden sonra ve anlaşma süresince ilk ortaya çıkan ani ve öngörülemeyen hastalıklar.
- 6- Yakınlar :** Baba, anne, çocuk, eş veya beraber yaşanan kişi, erkek kardeş, kız kardeş.
- 7- Ciddi Tıbbi Sebep :** Kişinin hayatını tehlikeye sokan önemli yaralanmalar.
- 8- Muafiyet :** Sigortalının kendisinin ödemesi gereken, EUROP ASSISTANCE'ın karşılamadığı kısım.
- 9- Acil Durum :** Sigortalının önüne geçemediği ve dışarıdan profesyonel yardım almasını gerektirecek durumlar.
- 10- Daimi İkametgah :** Sigortalının poliçesinde belirtmiş olduğu Türkiye sınırları içerisinde bulunan ev adresi.
- 11- Asistans Talebi :** Sigortalının bizzat kendisi veya onun namına hareket eden biri tarafından Bölüm II'de açıklanmış olan hizmetler kapsamında gelen talep.

B) COĞRAFİ KAPSAM

Aksi belirtilmedikçe aşağıda açıklanan hizmetler, Türkiye sınırları dahilinde ve Türkiye sınırları dışında tüm Dünya'da verilecektir.

C) ZAMAN AŞIMI

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

BÖLÜM II - HİZMETLER

A) TIBBİ HİZMETLER

1. Tıbbi Bilgi ve Danışmanlık

Acil olan veya olmayan her türlü sağlık problemi ile ilgili olarak sigortalıya karşılaştığı sağlık problemi konusunda bilgi verilir. Doktor, uzman doktor, diş hekimi, hastane, teşhis merkezleri, eczane isimleri, adresleri ve telefon numaraları bildirilir. Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemler ile ilgili tavsiyede bulunulur ancak tanı konmaz, ilaç önerilmez.

2. Tıbbi Nakil

Hastaneye Nakil

EUROP ASSISTANCE Assistance, Sigortalının hayatını tehdit eden Bedeni Yaralanma ve Ciddi Hastalık gibi acil durumlarda Sigortalının, en yakın donanımlı hastaneye veya sağlık kurumuna kara veya hava ambulansı ile naklini sağlayacaktır.

Bir Hastaneden Diğerine Nakil

Gerektiğinde, Sigortalının EUROP ASSISTANCE'ın belirleyeceği bir araçla (kara/hava ambulansı, tarifeli uçuş) Bedensel Zarar ya da Hastalığa özel daha uygun ekipmanlı bir hastaneye, gereken gözetim altında doğrudan nakli sağlanır.

Eve / İkamet Yakınındaki Hastaneye Nakil

Tedavinin bitiminde, Sigortalının EUROP ASSISTANCE'ın belirleyeceği bir araçla, TÜRKİYE'deki ikametne ya da ikameti yakınındaki uygun hastaneye veya sağlık merkezine, gereken gözetim altında, doğrudan nakli sağlanır.

EUROP ASSISTANCE Medikal Ekibi ve tedavi eden hekim, Lehdarın sağlık durumunun, sıradan bir yolcu gibi nakline müsait olup olmadığını ya da başka ilave düzenlemelerin gerekli olup olmadığını ; Bedensel Zarar ya da hastalığa uygun nakil aracını (kara ambulansı, hava ambulansı, tarifeli uçuş, v.b) belirleyeceklerdir. Kara Ambulansı dışındaki tüm tıbbi nakillerin bedeli Lehdara aittir, ancak Hava Ambulansı ve Sedyeli Uçuş için gerekli tüm düzenlemeler EUROP ASSISTANCE Medikal Ekibi tarafından organize edilir.

3. Gerekli İlaçların Sevki

Seyahat esnasında, (tıbbi gerekliliği EUROP ASSISTANCE Medikal Ekibi tarafından onaylanan) eşdeğeri bulunamayan reçete edilmiş ilaçlar temin edilir, masrafı Lehdar tarafından karşılanır. Nakliye ücreti 10 kg.'a kadar EUROP ASSISTANCE tarafından ödenir.

4. Hastaneden Taburcu Oluşu Takiben Otelde Konaklama

Sigortalının yurtdışında hastanede yatışını takiben, tedavi eden doktoru ve EUROP ASSISTANCE Medikal Ekibi tarafından gerekli görülmesi durumunda, Sigortalının uygun bir otelde konaklaması azami birbirini izleyen 7 gece ve gecelik azami 140 TL ile sınırlı olmak üzere EUROP ASSISTANCE tarafından ödenir.

Bu hizmet ancak yurtdışında taburcu olunan günde, Türkiye'ye geridönüş için uçak bulunamaz ise, ilk uçak gününe (azami 7 gün) kadar verilir.

5. Refakatçi Nakli

Sigortalının, 7 günden fazla hastanede kalması durumunda, bildireceği bir yakınının hastaya refakat edebilmesi için ulaşım gideri EUROP ASSISTANCE tarafından ödenir.

Yurtdışı için gidiş dönüş ekonomi sınıfı uçak bileti; yurtiçi için iller arasında tarifeli sefer var ise ekonomik sınıf uçak bileti, tarifeli sefer yok ise otobüs bileti karşılanacaktır.

6. Refakatçi Yakının Konaklama Giderleri

EUROP ASSISTANCE Sigortalının hastanede 7 günden fazla kalmasının gerektiği durumlarda, bir yakın akrabasının konaklama masrafları oda/kahvaltı olmak üzere azami 4* Otelde veya refakat edilen hastanede azami birbirini izleyen 7 gece olmak kaydıyla konaklama masrafını öder.

Refakatçiye, Hastanenin bulunduğu bölgede 4 yıldızlı Otel yok veya 4 Yıldızlık Otellerde yer müsait değil ise, 3 yıldızlı bir Otel temin edilecektir. Otel EUROP ASSISTANCE tarafından belirlenir.

7. Refakat Edilemeyen Çocukların Dönüşü

Sigortalının tıbbi bakımı esnasında seyahat sırasında yanında bulunan, 15 yaş ve altındaki çocukların (varsa mevcut biletini de kullanarak) ülkeye / ikametgaha refakatçi eşliğinde geri dönüşleri, EUROP ASSISTANCE tarafından ödenir.

Yurtdışı için gidiş dönüş ekonomi sınıfı uçak bileti; yurtiçi için iller arasında tarifeli sefer var ise ekonomik sınıf uçak bileti, tarifeli sefer yok ise otobüs bileti karşılanacaktır.

8. Tedavi Sonrası ikametgaha Geri Dönüşün Sağlanması

EUROP ASSISTANCE, yurtdışındaki tedavisinin bitiminde Sigortalının 'Türkiye'deki daimi ikametgahına naklini sağlayacak ve ilgili giderleri karşılayacaktır.

EUROP ASSISTANCE Medikal Ekibi ve tedavi eden hekim, Lehdarın sağlık durumunun, sıradan bir yolcu gibi nakline müsait olup olmadığını ya da başka ilave düzenlemelerin gerekli olup olmadığını ; Bedensel Zarar ya da hastalığa uygun nakil aracını (kara ambulansı, hava ambulansı, tarifeli uçuş, v.b) belirleyeceklerdir. Kara Ambulansı dışındaki tüm tıbbi nakillerin bedeli Lehdara aittir, ancak Hava Ambulansı ve Sedyeli Uçuş için gerekli tüm düzenlemeler EUROP ASSISTANCE Medikal Ekibi tarafından organize edilir.

9. Sigortalının Cenazesinin Tıbbi Şartlara Uygun Nakli

Sigortalının yurtdışında veya yurtiçinde vefatı durumunda EUROP ASSISTANCE, cenazenin ikamet yerine naklinin organizasyonu için tüm gerekli tedbirleri alır ve uluslararası tıbbi şartlara uygun taşıma için gereken tabutun ve kalan eşyaların TÜRKİYE'deki defin yerine naklini üstlenir.

Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışıdır.

10. Sigortalının Vefatı Halinde Aile Fertlerinin Dönüşü

Sigortalının yurtdışında veya yurtiçinde vefatı durumunda, ailesinin önceden öngörülmüş imkanlar ile eve dönüşü imkansız ise, var ise mevcut biletlerini kullanarak EUROP ASSISTANCE bu kişilerin ikametgahlarına dönüşünü düzenler ve masrafları karşılar.

11. Ülkeye Öngörülmeyen Dönüş (Yakının Vefatı Durumunda)

Lehdarın, ikametgahındaki akrabasının vefatı nedeniyle ülkeye acil dönmesi gerekiyor ise, EUROP ASSISTANCE Lehdarın Türkiye'ye ekonomi sınıfı tarifeli bir uçuşla geri dönebilmesi üzere (var ise mevcut biletini de kullanarak) uçak bileti masrafını öder ve uçuşu organize eder.

*** Geridönüş sonrasında Lehdar vefatı resmi bir evrak ile belgelendirmelidir.**

12. Sigortalının Yakınının Sağlık Durumunun izlenmesi

Sigortalının Türkiye'deki bir yakının Bedeni Zarar veya Hastalığı durumunda, yakınının sağlık durumu EUROP ASSISTANCE Medikal Ekibi tarafından takip edilir ve durumundaki değişiklikler sigortalıya bildirilir

13. Acil Mesajların İletilmesi

EUROP ASSISTANCE kendi müdahale ettiği vakalarda, istenir ise sigortalının ikamet ettiği yerdeki arkadaşları, iş çevresi ve akrabalarıyla karşılıklı olarak acil mesaj alışverişinde bulunmasını sağlar.

B) SOSYAL HİZMETLER

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

Sigortalı adına yukarıda sözü edilen kültürel, sportif ve seyahat amaçlı aktivitelerde mümkün olan durumlarda rezervasyon yapılır. Rezervasyonlar ulaşım giderleri sigortalıya ait olup hizmet ile ilgili olarak sigortalı onayı alınmak suretiyle teslimat yapılır.

2. Otel Rezervasyonları

Sigortalı tarafından talep edilen tüm rezervasyonlar, Türk Turizm Acentaları tarafından yapılarak, kapı fiyatlarından yaklaşık % 40'a varan bir indirim oranı uygulanır. Bu oran direkt acente oranı olup, Sigortalıya komisyonuz olarak aktarılacaktır. Türkiye'deki 5-4-3 Yıldızlı Oteller için geçerlidir ve Otellerin belli dönemlerde acentelere uyguladığı promosyonlarda müşteriye direkt olarak verilecektir.

3. Kiralık Araç Rezervasyonları

Türkiye'de EUROP ASSISTANCE tarafından Sigortalı Adına Yapılacak kiralık araç rezervasyonlarında Kiralık Araç Acente fiyatlarından yaklaşık % 40'a varan bir indirim oranı uygulanır. Bu oranlar, kiralık araç istenilen bölgelere ve sezona göre değişiklikler gösterir ve direkt EUROP ASSISTANCE oranı olup, Sigortalıya komisyonuz olarak aktarılacaktır.

4. Uçak Bileti Alma / Ulaştırma

Sigortalı adına ücret / yer / tarih / mevki onayı alınmak kaydıyla yurt içi ve yurt dışı uçak bileti alınır. Sigortalının bildireceği adrese biletin ulaştırılması gideri ile ilgili onayı üzerine teslimat yapılır.

Tüm IATA mensubu Hava Yolu Şirketlerinin yurt dışı uçak bileti alımlarında % 4 – yurt içinde % 2 indirim oranı uygulanır veya ödemeler Kredi Kartı ile yapılır.

5. İş Organizasyonları

İş gereçleri ve ihtiyaçları (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 alınmak kaydıyla Sigortalıya liste fiyatı üzerinden % 5 indirim oranı ile sağlanır.

Bilet ücretleri, bilet ulaştırma giderleri, posta hizmetleri, hizmet / araç / gereç kiralama, sigorta veya iptal bedeli gibi meblağlar önceden onayı alınmak kaydıyla Sigortalının hesabından tahsil edilir.

C) SEYAHAT YARDIM HİZMETLERİ

1. Pre-Travel Service

Sigortalıya vize, pasaportlar, girişteki aşı istekleri, gümrükler ve kuralları, döviz kurları ve vergiler, hava durumu, Bankalar, Elçilikler ve Konsolosluklar hakkında ön bilgi verilir.

2. Seyahat Dökümanlarının Kaybı

Kaybolan veya çalınan Kredi Kartları, kimlikler veya seyahat dökümanlarının bulunması veya ikamesi için, yerel otorite ve kurumlarda izlenmesi gereken prosedür hakkında bilgi verilir.

3) Kayıp Bagajın Bulunup Ulaştırılması

EUROP ASSISTANCE, raporların hazırlanmasında sigortalıya yardım sağlayacak ve kayıp bagajların bulunması için gereken görüşmelerde ona tavsiyelerde bulunacak veya yardımcı olacaktır.

Bagajın bulunması halinde, EUROP ASSISTANCE söz konusu bagajı Daimi İkametgaha veya seyahat için tasarlanan varış yerine gönderecektir.

4) İş Yerine Öngörülmemiş Dönüş

Sigortalının iş yerinde yangın, grev, üst düzey yöneticinin vefatı gibi ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere acil bir olay meydana gelmesini takiben, sigortalının daha önceden öngörülmemiş şekilde acilen iş yerine dönmesi gerektiğinde, EUROP ASSISTANCE gerektiğinde sigortalının mevcut uçak biletini de kullanarak geri dönüşünü organize edecek ve ödeyecektir.

BÖLÜM III - GENEL İSTİSNALAR

1- Asistans hizmeti, arka arkaya 62 günü aşmayan seyahatlerde verilir.

2- Lehdarın, EUROP ASSISTANCE Yardım Merkezi'nin ön izni olmadan doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları geri alma hakkı olmayacaktır.

3- Aşağıdaki nedenlerden ileri gelen hasarlar kapsam dışıdır :

- a) Savaş, istila, yabancı düşman hareketi, çatışma (savaş ilan edilmiş olsun olmasın), iç savaş, isyan, ayaklanma, terörist-askeri-inzibati güçler, halk hareketleri.
- b) Kasten kendini yaralama veya Lehdarın bir suçta iştiraki.
- c) Lehdarın her türlü araba yarışına ya da gösterilerine yarışmacı olarak iştirak ettiği sırada oluşan hasarlar.
- d) Lehdarın meşru müdafaa hariç herhangi bir kavga / dövüşe karışması nedeniyle hasar.
- e) Profesyonel olarak ya da resmi bir yarışma veya gösteri için eğitici sıfatıyla spor yapılması nedeniyle hasar.
- f) Herhangi bir nükleer yakıttan ileri gelen ionizasyon 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.
- g) 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.
- h) İntihar ya da teşebbüsü sonucunda ölüm, yaralanma veya hastalık.

BÖLÜM IV - SİGORTALININ YÜKÜMLÜLÜKLERİ

A) GENEL PROSEDÜR

Acil bir durumda Lehdar EUROP ASSİSTANCE' ın İstanbul merkezini 24 saat boyunca, kendisine verilmiş olan 444 0 999 numaradan herhangi bir şahsi girişimde bulunmadan önce arar:

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

B) TIBBİ NAKİL

Eğer Lehdar Tıbbi Nakil için başvuruyorsa şunları temin etmelidir :

i) EUROP ASSİSTANCE ın bir an önce devreye girebilmesi için, kendisi ya da yükümlü olduğu kişinin:

- ✓ Kaldırıldığı hastanenin adı, adresi ve telefon numarası.
- ✓ Tedavi eden doktorun ve varsa aile doktorunun adres ve telefon numarası.

ii) EUROP ASSİSTANCE'ın Medikal Ekibi veya temsilcileri Lehdarın durumunu tesbit edebilmek için onun yanına serbestçe girebileceklerdir. Şayet bu yükümlülük yerine getirilmezse ve haklı bir itiraz olması hariç, Lehdar tıbbi yardıma hak kazanmayacaktır.

iii) Herhalükarda EUROP ASSİSTANCE tedaviyi üstlenen doktor ile mutabık kalarak nakil tarih ve aracını tayin edecektir.

iv) Hastanede yatmayı gerektiren bedeni zarar/yaralanma durumunda Lehdar veya onun adına hareket eden kişi olayın vuku tarihinden itibaren 48 saat içinde EUROP ASSİSTANCE ı haberdar edecektir. Bu haberin verilmemesi halinde, EUROP ASSİSTANCE ortaya çıkacak masrafları Lehdara ödememe hakkına sahip olacaktır.