

# GROUPAMA SİGORTA A.Ş. ASİSTANS HİZMET SÖZLEŞMESİ

## Groupama Medikal Yardım

### TANIMLAR

**Police:**

Groupama tarafından tanzim edilmiş ve EAT'ye bildiri yapılmış Sağlık poliçesidir.

**Sigortalı:**

Sigortacı tarafından tanzim edilen yürürlükteki sigorta poliçesinde adı belirtilmiş ve sigorta kapsamına dâhil kişidir.

**Sigorta Ettiren:**

Sigortacı ile sigorta sözleşmesine taraf olan ve sigorta primlerinin ödenmesi gibi sigortadan doğan yükümlülüklerinin sahibi gerçek veya tüzel kişidir.

**Europ Assistance Türkiye (EAT):**

Seyahat sigortası kapsamında sigortalının gerçekleşen risklerini teminat altına alan ve verilen hizmetin uluslararası organizasyonu ile birlikte assistans hizmetini veren kuruluştur.

**Doktor:**

Türkiye veya yurt dışında tıp fakültesi diplomasına sahip hasta kabul edip, tedavi etmeye yetkisi olan kişidir.

**Asistans Hizmeti:**

EAT tarafından, bu anlaşmada kapsam altına alınan Bölüm II'de sunulan şartlar ve limitler çerçevesinde verilen hizmetlerdir.

**Medikal Ekip:**

EAT sorumlu hekimi ve tedavi eden doktor tarafından tanımlanan her bir vakaya uygun 7 gün 24 saat hizmet veren tıbbi birimdir.

**Sağlık Kuruluşu:** Yetkili makamlar tarafından ruhsatlandırılan özel sektör veya kamuya ait ayakta / yatarak tedavi hizmetleri veren kuruluştur.

**Acil Durum:**

Poliçenin kapsamı dâhilinde ve geçerlilik tarihleri arasında sigortalının aniden hastalanması veya yaralanması hâlidir.

**Bedeni Yaralanma:**

Poliçenin kapsamı dâhilinde ve geçerlilik tarihleri arasında, kaza gibi ani ve harici etkilerle oluşan ve sigortalının bir sağlık kuruluşundan veya doktordan tedavi almasını gerektirecek ölçüde önemli bulunan bedeni yaralanmalar.

**Hastalık:**

Poliçenin kapsamı dâhilinde ve geçerlilik tarihleri arasında, sigortalının bir doktor tarafından müdahaleyi veya tıbbi araştırmayı gerektirecek fiziksel veya ruhsal fonksiyonlarında bozulmadır.

**Kaza:**

Sigortalının kontrolü dışında dış bir etkene bağlı olarak meydana gelen tıbbi tetkik ve muayenelerle kanıtlanabilecek bedensel yaralanma veya hastalıklara sebep olan ani olaylardır.

**Kronik Hastalık:**

Başlangıcından itibaren dönemsel olarak tekrarlayan veya devamlı sağlık sorunlarına sebep olan yavaş ilerlemeye eğilimli hastalıktır.

**Sigorta Başlangıcından Önce Varolan Hastalıklar:**

Hiç tedavi edilmemiş olsa dahi, başvuru tarihinde ve / veya sigortanın başlangıç tarihinde var olan, sigortalı tarafından bilinen ya da bilinmeyen, poliçe başlangıç tarihinden önce var olduğu yetkili bir doktor tarafından tespit edilen tıbbi bir durumdur.

**Yakın:**

Eş, bakmakla yükümlü olunan çocuklar (17 yaşa kadar), anne / babası (ebeveyn) ve kız kardeş / erkek kardeştir.

**Lehdar:**

Sigortalı ile sigortalının yakınlarıdır.

**Daimi İkametgâh:**

Poliçede belirtilmiş olan, sigortalının Türkiye'deki ikametgâh adresidir.

**Muafiyet :**

EAT'nin işbu sözleşme kapsamında vereceği hizmet kapsamına girmeyen ve sigortalının kendisi tarafından ödenmesi gereken masraflar.

## **KAPSAM**

Hizmetler, Türkiye dâhil tüm dünyada geçerlidir.

## **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**

##### **a) Hastaneye Nakil**

EAT, 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.

##### **b) Bir Hastaneden Diğere Nakil**

Gerektiğinde, sigortalının EAT'nin belirleyeceği bir araçla (kara ambulansı, hava ambulansı, tarifeli uçuş... vb.) bedeni yaralanma ya da hastalığa özel daha uygun ekipmanlı bir hastaneye, gereken gözetim altında doğrudan nakli sağlanır.

##### **c) Eve / İkamet Yakınındaki Hastaneye Nakil**

Tedavinin bitiminde, sigortalının EAT'nin belirleyeceği bir araçla, Türkiye'deki ikametne ya da ikameti yakınındaki uygun hastaneye veya sağlık merkezine, gereken gözetim altında, doğrudan nakli sağlanır.

EAT 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; bedeni yaralanma ya da hastalığa uygun nakil aracını (kara ambulansı, hava ambulansı, tarifeli uçuş... vb.) belirleyeceklerdir.

Kara ambulansı dışındaki tüm tıbbi nakillerin bedeli, lehdara aittir, ancak hava ambulansı ve sedyeli uçuş için gerekli tüm düzenlemeler EAT Medikal Ekibi tarafından organize edilir.

#### **3. Gerekli İlaçların Sevki**

Seyahat esnasında, (tıbbi gerekliliği EAT medikal ekibi tarafından onaylanan) eşdeğeri bulunamayan reçete edilmiş ilaçlar temin edilir, masrafı lehdar tarafından karşılanır. Nakliye ücreti reasürans sözleşmesindeki limitler dâhilinde ödenir.

#### **4. Hastaneden Taburcu Oluşu Takiben Otelde Konaklama**

Sigortalının yurt dışında veya Türkiye sınırları içerisinde ikamet etmiş olduğu il dışında bir hastanede yatışını takiben, tedavi eden doktoru ve EAT medikal ekibi tarafından gerekli görülmesi durumunda, sigortalının uygun bir otelde konaklaması azami birbirini izleyen 5 gece reasürans sözleşmesindeki limitler ile sınırlı olmak üzere ödenir.

#### **5. Refakatçi Nakli**

Sigortalının, 7 günden fazla hastanede kalması durumunda, bildireceği bir yakınının hastaya refakat edebilmesi için ulaşım gideri EAT tarafından ödenir. Yurt içi için gidiş-dönüş otobüs bileti veya 500 km'yi aşan mesafeler için gidiş dönüş ekonomi sınıfı uçak bileti, yurt dışı için ise ekonomi sınıfı uçak bileti sağlanır.

#### **6. Refakatçi Yakınının Konaklama Giderleri**

EAT sigortalının hastanede 7 günden fazla kalmasının gerektiği durumlarda, bir yakın akrabasının konaklama masrafları oda / kahvaltı olmak üzere azami 4 yıldızlı otelde veya refakat edilen hastanede azami birbirini izleyen 7 gece olmak kaydıyla konaklama masrafını öder. Refakatçiye, hastanenin bulunduğu bölgede 4 yıldızlı otel yoksa veya 4 yıldızlı otellerde yer müsait değil ise 3 yıldızlı bir otel temin edilecektir, otel EAT tarafından belirlenir.

#### **7. Refakat Edilemeyen Çocukların Dönüşü**

Sigortalının tıbbi bakımı esnasında seyahat sırasında yanında bulunan, 15 yaş ve altındaki çocukların (varsa mevcut biletleri de kullanılarak) ülkeye / ikametgâha refakatçi eşliğinde geri dönüşleri, EAT tarafından ödenir. Yurt içi için gidiş-dönüş otobüs bileti veya 500 km'yi aşan mesafeler için gidiş dönüş ekonomi sınıfı uçak bileti, yurt dışı için ise ekonomi sınıfı uçak bileti sağlanır.

#### **8. Tedavi Sonrası İkametgâha Geri Dönüşün Sağlanması**

EAT, daimi ikametgâh ilinin dışındaki tedavisinin bitiminde sigortalının daimi ikametgâhına naklini sağlayacak ve ilgili giderleri karşılayacaktır. EAT 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; bedeni yaralanma ya da hastalığa uygun nakil aracını (kara ambulansı, hava ambulansı, tarifeli uçuş... vb.) belirleyeceklerdir.

## 9. Sigortalının Cenazesinin Tıbbi Şartlara Uygun Nakli

Sigortalının daimi ikametgâh ilinin dışında vefat etmesi durumunda EAT, cenazenin Türkiye sınırları içerisindeki defin yerine naklinin organizasyonu için tüm gerekli tedbirleri alır ve uluslararası tıbbi şartlara uygun taşıma için gereken tabutun ve kalan eşyaların defin yerine naklini üstlenir. Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışıdır.

## 10. Sigortalının Vefatı Hâlinde Aile Fertlerinin Dönüşü

Sigortalının daimi ikametgâh ilinin dışında vefat etmesi durumunda, ailesinin önceden öngörülmüş imkânlar ile eve dönüşü imkânsız ise var ise mevcut biletlerini de kullanmak suretiyle EAT, bu kişilerin daimi ikametgâhlarına dönüşlerini düzenler ve masrafları karşılar.

## 11. Ülkeye Öngörülme Dönüş (Yakınının Vefatı Durumunda)

Sigortalının, ikametgâhındaki akrabasının vefatı nedeniyle daimi ikametgâh adresine acilen dönmesi gerekiyor ise EAT sigortalının geri dönüşünü organize eder ve ulaşım masraflarını öder. Yurt içi için gidiş-dönüş otobüs bileti veya 500 km'yi aşan mesafeler için gidiş dönüş ekonomi sınıfı uçak bileti, yurt dışı için ise ekonomi sınıfı uçak bileti sağlanır.

\*Geridönüş sonrasında lehtar vefatı resmi bir evrak ile belgelendirmelidir.

## 12. Sigortalının Yakınının Sağlık Durumunun izlenmesi

Sigortalının bir yakınının bedeni yaralanma veya hastalığı durumunda, yakınının sağlık durumu EAT Medikal Ekibi tarafından takip edilir ve durumundaki değişiklikler sigortalıya bildirilir.

## 13. Acil Mesajların İletilmesi

EAT 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 sigortalıya direkt olarak verilecektir.

### 3. Kiralık Araç Rezervasyonları

Türkiye'de EAT tarafından sigortalı adına yapılacak kiralık araç rezervasyonlarında kiralık araç acente fiyatlarından yaklaşık %40'a varan değişen oranlarda indirim uygulanır. Bu oranlar, kiralık araç istenilen bölgelere ve sezona göre değişiklikler gösterir ve direkt EAT 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 yaklaşık %4, yurt içinde yaklaşık %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... vb. organizasyonlar, ses, ışık projeksiyon gereçleri, faks, mobil telefon, PC kiralama) ücret / yer / tarih / özellik onayı alınmak kaydıyla sigortalıya liste fiyatı üzerinden yaklaşık %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

Aşağıdaki hizmetler sadece, sigortalının yurt dışında seyahatte olduğu durumlarda geçerlidir.

### 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

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

Bagajın bulunması hâlinde, EAT söz konusu bagajı daimi ikametgâha veya seyahat için tasarlanan varış yerine gönderecektir.

#### 4. Kefalet için Avans Ödeme

Sigortalının yasal işlemlerle ilgili teminat göstermesi gerekirse veya trafik kazası neticesinde tutuklanırsa, reasürans sözleşmesinde belirtilen limitler dâhilinde kefalet ücreti sigortalı namına avans olarak ödenir. (Söz konusu masraflar, KKM'den provizyon alınarak sigortalının kredi kartına harcama olarak kaydedilebilir veya sigortalının serbest bırakılışını takiben 15 gün içerisinde EAT'a geri ödenmelidir.)

#### Kefaletin teslimi

Sigortalı lehine kefalet ödenecek ise ödenecek tutar karşılığında sigortalının borç senedi imzalama zorunluluğu bulunmaktadır. Borç senedi sigortalının akrabası tarafından da imzalanabilir.

#### 5. Avukat Danışman Giderleri

Sigortalının özel hayatında (herhangi motorlu taşıt kullanılması, mülkiyeti veya muhafazası sırasında meydana gelen kazalar dışında) bir kaza neticesinde oluşan hukuki durumlarda:

a) Bulunduğu ülkenin medeni kanunlarına göre yasal hakları konusunda bilgi verilmesi için

b) Kaza sonucunda oluşan ve sigortalının bedeni yaralanması veya kişisel eşyalarına 300 USD'in üzerinde verilen zararlar için üçüncü şahıslara açılan tazminat davalarının yürütülmesi için EAT, sigortalıya bir hukuki danışman / avukat sağlar.

#### 6. Acil Durumlarda Avans Ödeme

Sigortalının yurt dışında acilen hastaneye yatırılması durumunda veya kartın kaybedilme, çalınma sebebiyle kullanılmadığı durumlarda EAT, sigortalı namına acil masrafları ilgili kurum(lar)a sigortalı adına garanti eder veya avans olarak öder.

### İSTİSNALAR

1- Sigortalının / lehdarın, EAT'nin ön izni olmadan kara ambulansı dışında doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları geri alma hakkı olmayacaktır. Kara ambulansına ait faturalar EAT limitleri dâhilinde ödenecektir.

2- Aşağıdaki nedenlerden ileri gelen hasarlar kapsam dışıdır:

- Savaş, istila, yabancı düşman hareketi, çatışma (savaş ilan edilmiş olsun olmasın), iç savaş, isyan, ayaklanma, terörist-askeri-inzibati güçler, halk hareketleri
- Kasten kendini yaralama veya lehdarın bir suça iştiraki
- Lehdarın her türlü araba yarışına ya da gösterilerine yarışmacı olarak iştirak ettiği sırada oluşan hasarlar
- Lehdarın meşru müdafaa hariç herhangi bir kavga / dövüşe karışması nedeniyle hasar
- Profesyonel olarak ya da resmi bir yarışma veya gösteri için eğitici sıfatıyla spor yapılması nedeniyle hasar
- 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
- 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
- İntihar ya da teşebbüsü sonucunda ölüm, yaralanma veya hastalık
- Tahmini doğum tarihinden 3 ay öncesine kadar hamileliğe ya da gönüllü çocuk düşürmeye bağlı olaylar
- Akıl hastalığı veya kişilik kaybına bağlı olarak kendisine, üçüncü kişilere ve çevresine zarar verdiği olaylar

## Sağlık Medikal Asistans Özet Tablosu

Kapsam	Limit
Tıbbi danışma	Limitsiz
Tıbbi nakil	En yakın hastane
Acil ilaçların gönderilmesi	Azami 10 kg
Tedavi sonrası konaklama masrafları	Günlük azami 100 USD / Azami 5 gün
Sigortalının aile bireylerinden birinin ulaşım ve konaklaması	Otobüs bileti veya 500 km üzerinde ekonomi Sınıfı uçak bileti / 4 yıldızlı otel / Azami 7 gün konaklama
Tedavi sonrası eve dönüş	Kara ambulansı
Cenaze nakli	Limitsiz
Sigortalının vefatı hâlinde aile fertlerinin dönüşü, ülkeye öngörülmeven dönüş (Yakının vefatı durumunda)	Otobüs bileti veya 500 km üzerinde ekonomi sınıfı uçak bileti
Acil mesajların iletilmesi	Limitsiz
Sosyal hizmetler	Limitsiz
Acil durumlarda avans ödeme	2000 USD