

GROUPAMA SİGORTA - EUROP ASSISTANCE

HUSUSİ ARAÇ KASKO SİGORTA POLİÇESİ SAHİPLERİ İÇİN

ASİSTANS HİZMET VE ŞARTLARI

BÖLÜM I - ŞARTLAR

A) TANIMLAR

Sigortalı Araç:

Ticari veya profesyonel anlamda yolcu ve / veya malların taşınması ve / veya kiralanması amacı ile kullanılan araçlar hariç; sigorta poliçesinde tanımlanan, ağırlığı 3.500 kg'ı geçmeyen, dört tekerlekli motorlu araçlardır.

Sigortalı:

Türkiye'de ikamet eden; poliçe sahibi veya sigortalı aracın sürücüsü ile sigortalı araç içinde para ödemedi seyahat eden yerli veya yabancı yolculardır (otostopçular hariç).

Lehdar:

Hizmetlerden faydalanma hakkına sahip olabilecek sigortalı kişi veya eşi, çocukları ya da ebeveyni ya da sigortalı araçta bulunan kişilerdir.

Poliçe:

Groupama Sigorta tarafından tanzim edilmiş, yürürlükte olan yukarıda tanımlı araç türleri için düzenlenmiş ve asistans firmasına bildiri yapılmış 'Hususi Oto ve Arazi Taşıtı' araç türü için düzenlenmiş Sigorta Poliçesidir.

Daimi Sürücü:

Ehliyeti olan kişi veya kişilerdir.

Referans Yılı:

Anlaşma geçerlilik süresidir.

Kaza:

Kara Taşıtları Kasko Sigortası Genel Şartlarında ifade edilen; A.1.a. (motorlu araçlarla çarpışma), A.1.b. (bir cismin araca çarpması veya aracın bir cisme çarpması), A.1.c. (üçüncü kişilerin kötü niyet ve muzipliği), A.1.d. (aracın yanması) A.1.e. (çalınma veya çalınmaya teşebbüs) risklerin gerçekleşmesi sonucu aracın hasarlanması veya araç sürücü ve yolcularının bedensel yaralanmalarına neden olan hadiselerdir.

Arıza:

Araçta elektrik / elektronik ve / veya mekanik bir aksaklık, bozulma sebebiyle aracın hareketsiz kalması halidir.

Hasar:

Kara Taşıtları Kasko Sigortası Genel Şartlarında ifade edilen; A.1.a. (motorlu araçlarla çarpışma), A.1.b. (bir cismin araca çarpması veya aracın bir cisme çarpması), A.1. c. (üçüncü kişilerin kötü niyet ve muzipliği), A.1.d. (aracın yanması) A.1.e. (çalınma veya çalınmaya teşebbüs) risklerin gerçekleşmesi sonucu aracın 48 saati aşan onarıma maruz kalması veya araçta seyahat eden kişilerin bedensel bir zarara uğramalarıdır.

Vaka:

Sigortalı araçta 'hasar' veya 'arıza' meydana gelmesi nedeniyle Europ Assistance'in asistans hizmeti vermesini gerektirecek olaydır.

Bedensel Zarar / Yaralanma:

Hastalık ve rahatsızlık dışında, sözleşme geçerlilik süresi içinde tamamen ve direkt olarak bir araç kazası sonucu gerçekleşen bedensel yaralanma durumudur.

Medikal Ekip:

Europ Assistance tarafından görevlendirilmiş, tıbbi bilgiye sahip uzman kişi veya kişilerdir.

Ciddi Tıbbi Sebep:

Kişinin hayatını tehlikeye sokan önemli hastalık veya yaralanma durumudur.

Aile Yakını:

Baba, anne, çocuk, eş veya kardeştir.

Daimi İkamet Ülkesi:

Poliçenin düzenlendiği ülkedir.

Daimi İkametgâh:

Sigortalının poliçenin düzenlendiği ülke içindeki evi veya poliçede belirtilen ikametgâh adresidir.

B) COĞRAFİ KAPSAM

Teminatlar	Coğrafi Sınırlar
Araç ve Kişisel Yardım	TC + KKTC + Yurt dışı (*)
Sosyal Yardım	TC + KKTC
Daimi İkametgâhta Tıbbi Yardım	TC

(*) Sadece düzenlenen kasko poliçesinde yurt dışı teminatı verilmiş olan araçlar için kaza ve arıza durumlarında sadece çekme ve kurtama hizmeti geçerli olacaktır.

BÖLÜM II - TEMİNATLAR VE LİMİTLER

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 araca yönelik hizmetler verilecektir. Kişisel Yardım Teminatları mekanik ve elektrik arızalarında kapsama dâhil değildir.

Diğer tüm teminatlar ise kaza, arıza veya çalınmanın, sigortalının daimi ikametgâh adresinin bulunduğu ilin sınırları dışında meydana geldiği durumlarda uygulanır.

Sigortalı veya Lehdar 365 gün 24 saat hattan 'Araç Yardım Hattı'nı arayarak Türkiye genelinde yerel çekici-vinç 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 Europ Assistance, sigortalı aracın var ise kazanın gerçekleştiği ildeki istenilen anlaşmalı veya yetkili servise, yok ise en yakın ildeki en yakın anlaşmalı veya yetkili servise çekimini ücretsiz sağlayacaktır. Vakanın gerçekleştiği ilde anlaşmalı veya yetkili servis olmasına rağmen aracın farklı bir ile çekilmesinin talep edilmesi durumunda aşağıdaki limitler kapsamında çekme hizmeti verilecektir. Limiti aşan tutar önceden bilgilendirmek suretiyle sigortalıdan tahsil edilecektir.

b) Arıza halinde Europ Assistance, sigortalı aracın arızanın gerçekleştiği ildeki en yakın yetkili servise çekilmesinden sorumludur. Arızanın gerçekleşmiş olduğu ilde yetkili servis bulunduğu halde aracın bir başka ile çekilmesi talep edildiği takdirde, Europ Assistance sadece en yakın servise kadar olan çekim ücretini karşılayacak, geri kalan tutar (İstanbul için köprü geçiş ücreti de dâhil olmak üzere) önceden bilgilendirmek suretiyle sigortalıdan tahsil edilecektir.

Kaza veya arıza halinde çekme hizmeti için ödenecek azami limitler:

Hususi araçlar	750 TL
Yurt dışında yapılacak tüm çekimlerde	500 EURO

Aracın yükünden dolayı çekilmesine engel bir durum var ise yükün boşaltılmasından Europ Assistance sorumlu değildir. Bu gibi durumlarda sigortalı ile irtibata geçilerek yükün taşınmasının ve muhafazasının sigortalının sorumluluğunda olduğu hatılatılarak organizasyon konusunda kendilerine yardımcı olunur.

Aracın trafikte seyredemeyecek 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 araç çekilir.

Arıza, hasar kapsamında olmadığından mekanik ve elektrik arızalarında yalnız araca yönelik hizmetler verilir. Bu hizmet 10 yaşın üzeri sigortalı araçlara yılda sadece 1 kez, diğer yaş sigortalı araçlarda azami 4 kez kullanılır.

Sigortalı tarafından belirlenebilen arızalarda sigortalı, araç yetkili servisi ile görüştürülür ve aracın hareketsiz bulunduğu yerde yol kenarında onarılabileceği belirlenir ise yol yardım aracının 50 km yol servis ücreti ve 1 saate kadar servis işçilik bedeli (yedek parça bedelleri hariç) Europ Assistance tarafından ödenir.

Çekme veya yol kenarında onarım hizmetleri arasındaki tercih, sigortalı tarafından yapılır ve sigortalının tercihine göre bu iki hizmetten sadece bir tanesinin maliyeti Europ Assistance tarafından ödenir.

Europ Assistance aynı olay için sadece 1 adet çekici maliyetini üstlenir. Farklı sebeplerden dahi olsa, çekimin yapıldığı ve bir sonraki gün arıza sebebiyle ücretsiz çekici hizmeti sağlanmaz.

2. Vinçle Kurtarma

Europ Assistance, kaza durumunda sigortalı araçların yolun dışına çıkarak vinç ile kurtarılması gerektiği durumlarda tüm organizasyonu yaparak aşağıda belirtilen azami limitler dâhilinde aracın kurtarılmasını sağlayacaktır. Limiti aşacak kurtarma işlemlerinde tutar önceden bildirilmek suretiyle sigortalıdan tahsil edilecektir.

Kurtarma hizmeti için ödenecek azami limitler:

Hususi araçlar	1.000 TL
Yurt dışında yapılacak tüm kurtarmalarda	750 EURO

Aracın yükünden dolayı kurtarma işlemine engel bir durum var ise yükün boşaltılmasından Europ Assistance sorumlu değildir. Bu gibi durumlarda Sigortalı ile irtibata geçilerek yükün taşınmasının 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 Europ Assistance tarafından organize edilir ve yol yardım aracının 50 km yol servis ücreti ve 1 saate kadar servis işçilik bedeli (yedek parça bedelleri hariç) Europ Assistance tarafından ödenir. Europ Assistance, kilidin yetkili servis tarafından açılmaması durumunda (immobilizer anahtar olması) aracın en yakın yetkili servise 400 TL limit dâhilinde çekilmesini sağlayacaktır.

4. Benzin Bitmesi

Europ Assistance, benzin bitmesi durumunda aracın en yakın benzin istasyonuna 400 TL limit dâhilinde çekilmesini sağlayacaktır.

5. Patlayan Lastiğin Değiştirilmesi

Europ Assistance, herhangi bir sebeple sigortalı aracın lastiğinin patlaması veya havasının inmesi durumunda lastiğinin değişimini sağlayacaktır. Yedek lastik olmaması veya onarım gerektiren durumlarda ise aracın en yakın servise 400 TL limit dâhilinde çekilmesi sağlanacaktır.

6. Aracın Emanet ve Muhafazası

Europ Assistance, çalıdıktan sonra bulunan veya kaza sonucu pert olan aracın günlük emanet ve muhafaza maliyetini azami 30 TL limit dâhilinde ve yine azami 3 güne kadar sağlayacaktır.

7. Bulunamayan Yedek Parçaların Temini

Sigortalının ikamet ettiği ilin, ticari araçlar için firma / kurumun poliçede yazılı adres ilinin dışında iken, aracın tamir edilebilmesi için gerekli olan yedek parçaların, Europ Assistance'ın aracı çektiği serviste veya bölgede bulunamaması durumunda, Europ Assistance, Türkiye sınırları içerisindeki aracı üreten firmada mevcut olan söz konusu yedek parçaları bulur ve 10 kg'a kadar nakliye bedelini karşılayarak (Diğer bedeller sigortalının sorumluluğundadır.) yedek parçayı servise ulaştırır. Yedek parça bedelleri konusunda sigortalı onayı alındıktan sonra nakliye organizasyonu yapılır.

8. Aracın Onarım Sonrasında Teslim Alınması

Europ Assistance, kaza geçiren, arıza yapan veya çalınan aracın sigortalının ikamet ili, ticari araçlar için firma / kurumun poliçede yazılı ilinin dışında bir yerde onarımından veya bulunmasından sonra servisten teslim alınması için sigortalının veya sigortalı tarafından belirlenecek bir kişinin aracı teslim alabilmesi için ulaşımını (*) karşılayacaktır.

(*) ikamet ili ve kaza ili arasında tarifeli sefer var ise ekonomik sınıf uçak bileti, tarifeli sefer yok ise otobüs bileti karşılanacaktır.

9. Profesyonel Sürücü Temini

Araç sürücüsünün trafik kazası sonucunda yaralanması veya hayatını kaybetmesi ve araçtaki diğer kişilerin kapsam altındaki aracı sürememeleri durumunda Europ Assistance, araçta yolculuk edenlerin ikametgâha geri dönmeleri için profesyonel bir sürücü temin eder ve karşılar.

B) KİŞİSEL YARDIM HİZMETLERİ

1. Tıbbi Nakil ve / veya Geri Dönüş

Europ Assistance, kaza sonucunda araç içerisinde seyahat eden yaralanmış kişilerin, uygun donanımlı en yakın hastaneye veya 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 dâhil olmak üzere ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile) bedensel zarar ya da hastalığa özel, daha uygun medikal donanıma sahip bir hastaneye nakledilir.
- Lehdar'ın medikal durumu olanak veriyorsa, Türkiye'deki ikametine ya da ikameti yakınındaki uygun bir hastaneye veya sağlık merkezine, gereken gözetim altında, havaalanlarına ve havaalanlarından kara ambulansıyla transferler de dâhil olmak üzere, tarifeli bir havayolu ile doğrudan nakli sağlanabilir.
- Nakil hizmeti için başvuran kişinin Europ Assistance'ın bir an önce devreye girebilmesi için kendisi ya da yükümlü olduğu kişi ile ilgili temin etmesi gereken bilgiler şunlardır:
 - < Kaldırıldığı hastanenin adı, adresi ve telefon numarası
 - < Tedavi eden doktorun ve varsa aile doktorunun adres ve telefon numarası
- Europ Assistance'ın Medikal Ekibi veya temsilcileri sigortalının durumunu tesbit edebilmek için onun yanına serbestçe girebileceklerdir. Şayet bu yükümlülük yerine getirilmezse ve haklı bir itiraz olması hariç, sigortalı tıbbi yardıma hak kazanmayacaktır.
- Herhalükarda Europ Assistance 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 Europ Assistance'ı haberdar edecektir. Bu haberin verilmemesi halinde, Europ Assistance ortaya çıkacak masrafları sigortalıya ödememe hakkına sahip olacaktır.

2. Konaklama

Europ Assistance, sigortalı aracın sigortalının ikamet ili dışındaki bir kaza sebebiyle onarımının 24 saati aşacak olması durumunda konaklama imkânı sağlayacaktır.

- Konaklama yapılacak otel Europ Assistance tarafından belirlenecek olup azami 4 yıldızlı bir otel olacak, 4 yıldızlı bir otel bulunamaması veya yer olmaması durumunda 3 yıldızlı bir otelde konaklama sağlanacaktır. Europ Assistance konaklama ücretini araçta yolculuk eden kişiler / ekibin (maksimum 5 kişi) için ve arka arkaya azami 3 gece olmak kaydıyla sadece oda ve kahvaltı ücreti olarak karşılar. Diğer tüm ekstralar lehdarlara aittir.
- Bu hizmet 'Seyahatin Tamamlanması' teminatından faydalanmamış olmak ve hizmet şartlarını sağlamak kaydıyla verilebilir.

3. Seyahatin Tamamlanması

Europ Assistance, sigortalı aracın sigortalının ikamet ili, firma / kurum araçları için poliçede yazılı şirket adresinin bulunduğu ilin dışındaki bir kaza sebebiyle onarımının 24 saati aşacak veya ertesi güne sarkacak olması durumunda araçta yolculuk edenlerin / ekibin seyahatlerini tamamlamasını sağlayacaktır.

- Seyahatin tamamlanması için ulaşım imkânları Europ Assistance tarafından organize edilecek olup, kazanın olduğu ilden, gidilecek ile tarifeli sefer var ise ekonomik sınıf uçak bileti, tarifeli sefer yok ise otobüs bileti karşılanacaktır. (Ulaşım sadece tek yön ve tek gidış ile sınırlı olacaktır.)
- Sigortalılar seyahate devam etmek veya daimi ikametgâhlarına dönebilmek için bir araç kiralamak isterlerse, kendilerine azami 2 gün için binek kiralık araç sağlanacaktır. Bu hizmet poliçe süresi içinde maksimum 2 adet ile sınırlı olacaktır.
- Seyahat esnasında çalınan ve 24 saat içerisinde bulunamayan araçlar için de aynı şartlar geçerlidir.
- Seyahati tamamlama hizmeti, 'Konaklama' hizmetinden faydalanmamış olmak ve hizmet şartlarını sağlamak kaydıyla verilebilir.

4. Refakatçi Yakınının Ulaşımı ve Konaklaması

Europ Assistance, sigortalının / ekibin bir kaza neticesinde ikamet ettiği ilin dışındaki bir hastanede 8 günden daha uzun yatarak tedavi görmesinin gerektiği durumlarda, sigortalının belirleyeceği bir yakınının refakatini organize eder ve gidiş-dönüş biletini (*) temin eder. Refakatçi hasta yanında veya Europ Assistance tarafından belirlenecek azami 4 yıldızlı bir otelde (bulunamaması veya müsait olmaması durumunda 3 yıldızlı bir otelde) azami 8 gece konaklayabilir. Europ Assistance hastane refakatçi ücretini veya oda-kahvaltı olarak otel konaklama ücretini karşılayacaktır. Otelde oluşabilecek tüm ekstra masraflar lehdara aittir.

(*) İkamet ili ve kaza ili arasında tarifeli sefer var ise ekonomik sınıf uçak bileti, tarifeli sefer yok ise otobüs bileti karşılanacaktır.

5. Tedavi Sonrası İkametgâha Geri Dönüşün Sağlanması

Europ Assistance, sigortalının bir kaza neticesinde ikamet ettiği il dışında tamamlanan tedavisi sonrası sigortalının / ekibin daimi ikametgâhına dönüşünü sağlayacaktır. Europ Assistance'ın tıbbi ekibi ve tedavi eden hekim, sigortalının sağlık durumunun normal bir yolcu gibi nakline müsait olup olmadığını ya da başka ilave düzenlemelerin gerekli olup olmadığını belirleyecektir. Europ Assistance, kaza ili ile ikamet ili arasında tarifeli sefer var ise ekonomik sınıf uçak bileti, tarifeli sefer yok ise otobüs bileti karşılanacaktır.

6. Gerekli İlaçların Sevki

Europ Assistance, sigortalının seyahati esnasında tıbbi gerekliliği Europ Assistance tıbbi ekibi tarafından onaylanan ve eşdeğeri bulunamayan reçete edilmiş ilaçlar temin eder. İlaç masrafları sigortalı tarafından, kargo ücreti ise Europ Assistance tarafından karşılanır.

7. Acil Mesajların İletilmesi

Sigortalının isteği dâhilinde Europ Assistance, acil mesajları yakınlarına, iş yerine ve arkadaşlarına karşılıklı olarak iletmesini sağlar.

8. Cenazenin Tıbbi Şartlara Uygun Nakli

Europ Assistance, sigortalının aracı ile geçirmiş olduğu kaza sonucunda vefatı durumunda cenazenin ikamet yerine nakli için gerekli organizasyonu yapar. Şehirlerarası taşıma için gereken tıbbi şartlara uygun tabutun ve kalan eşyaların Türkiye sınırları içerisindeki defin yerine naklini üstlenir. Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışıdır.

9. Daimi İkametgâha Öngörülme Dönüş

a) Aile ferdinin ciddi rahatsızlığı veya vefatı üzerine: Sigortalı, daimi ikametgâhının bulunduğu il dışında seyahatte iken, aile fertlerinden birinin ciddi rahatsızlığı veya vefatı durumunda daimi ikametgâhına geri dönüş yapması gerekir ise Europ Assistance sadece bir lehdarın acil dönüşü için (varsa mevcut biletini de kullanarak) gerekli organizasyonu yapar ve ücretini karşılar.

b) Daimi ikametgâhın ciddi hasar görmesi durumunda: Sigortalı, daimi ikametgâhının bulunduğu il dışında seyahatte iken, daimi ikamet ettiği konutun hırsızlık, yangın veya infilak nedenleri sonucunda ciddi hasar görmesi nedeniyle ikametgâhına acil dönüş gerektiğinde, Europ Assistance, sigortalının acilen ikametgâhına geri dönebilmesi için (varsa mevcut biletini de kullanarak) gerekli organizasyonu yapar ve ücretini (*) karşılar.

(*) Bulunulan ilden ikametgâh iline tarifeli sefer var ise ekonomik sınıf uçak bileti, tarifeli sefer yok ise otobüs bileti karşılanacaktır.

C) SOSYAL YARDIM HİZMETLERİ

1. Sosyal Aktivite Bilgilendirme Hattı

Europ Assistance 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

Europ Assistance, 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

Europ Assistance, sigortalı tarafından talep edilen otel rezervasyonlarını, anlaşmalı Türk Turizm Acenteleri vasıtasıyla yaptırarak, sigortalının acente indiriminden faydalanmasını sağlar. İndirimler, Türkiye'deki 5-4-3 yıldızlı oteller için geçerlidir ve otellerin belirli dönemlerde acentelere uyguladığı promosyonlar da müşteriye direkt olarak uygulanır.

4. Kiralık Araç Rezervasyonları

Türkiye’de Europ Assistance tarafından sigortalı adına yapılacak kiralık araç rezervasyonlarında kiralık araç acentelerinin uyguladığı indirimler sigortalıya aynen yansıtılır.

5. Uçak Bileti Alma / Ulaştırma

Europ Assistance, sigortalı adına ücret / yer / tarih / mevki onayı alınmak kaydıyla yurt içi 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

Europ Assistance, sigortalı tarafından talep edilen işle ilgili organizasyonları (mütercim-tercüman hizmetleri, kongre-seminer-konferans, açılış, toplantı vb. 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 Europ Assistance arandığında sigortalıya yukarıda açıklanan tüm teminatlar 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 İKAMETGÂHINDA TIBBİ YARDIM

1. Tıbbi Danışma

Europ Assistance acil olsun veya olmasın sigortalıya ihtiyacı olan doktor, uzman, dış hekimi veya paramedikal personel isimleri, hastane, klinik, eczane, ambulans gibi önemli merkezlerin yerleri konusunda yardımcı olacak. Gerektiği durumlarda Europ Assistance medikal personeli tıbbi herhangi bir tanı koymaksızın sigortalıya şikâyetleri konusunda telefon başında yardımcı olacaktır.

2. Sigortalının Daimi İkametgâhına Doktor veya Ambulans Gönderme

Sigortalının kaza sonucunda evinde yaralanması veya ani rahatsızlığı durumunda Europ Assistance, sigortalının daimi İkametgâhına yılda maksimum 3 sefer ile sınırlı olmak kaydıyla doktor veya ambulans gönderecektir. Acil olmayan veya Europ Assistance medikal ekibi tarafından onaylanmayan talepler sonucu ortaya çıkan masraflar sigortalı tarafından karşılanacaktır. Teminat kapsamına giren kaza sonucu verilecek hizmetlerde Europ Assistance, tarafından karşılanacak olan ambulans limiti 200 TL ile sınırlı olup, bu tutarı aşan kısım sigortalı tarafından ödenecektir.

3. Sigortalının Daimi İkametgâhına Tıbbi Uzman / Teçhizat Gönderme

a) Daimi İkametgâha Hemşire Gönderilmesi:

Sigortalının ameliyat sonrası veya ciddi bir hastalık sürecinde, daimi ikametgâhında gözetime ihtiyacı varsa ve sigortalının daimi ikametgâhında kendisine bakacak kimse yaşamıyorsa, Europ Assistance daimi ikametgâha hemşire gönderilmesini günlük 130 TL limit dâhilinde ve yılda toplam 3 günle sınırlı olmak kaydı ile Europ Assistance medikal ekibinin onayı doğrultusunda organize edecek ve ödeyecektir.

b) Daimi İkametgâha Solunum Terapisti Gönderilmesi:

Sigortalının daimi ikametgâhında, solunum sistemi rahatsızlığı veya astım rahatsızlığı çeken bir hasta varsa, Europ Assistance sigortalının daimi ikametgâhına uzman hemşire veya solunum terapisti gönderilmesini günlük 130 TL limit dâhilinde ve yılda toplam 3 günle sınırlı olmak kaydı ile Europ Assistance medikal ekibinin onayı doğrultusunda organize edecek ve ödeyecektir.

c) Yeni Doğum Yapan Sigortalıya:

- Sağlık ve bakım hizmeti
- Bebeğin bakımı ve beslenmesi ile ilgili eğitim
- Yenidoğan sarılığı için fototerapi

Tüm masrafların sigortalı tarafından karşılanması durumunda Europ Assistance sigortalının daimi ikametgâhına tıbbi uzman ve teçhizat gönderilmesini organize edecektir.

4. Hastaneye Yatma Durumunda Yardım

Sigortalının (sadece ebeveynler) daimi ikametgâhında kaza sonucu yaralanması veya aniden rahatsızlanması neticesinde hastaneye kaldırılması durumunda, hastanede yatma süresi 7 günü aşıyorsa Europ Assistance aşağıda belirtilenleri organize eder ve öder.

- Refakat eden akrabanın hastaneye nakli
- Çocukların (16 yaş altı) refakat eden kişinin yanındaki akrabalarının yanına nakli
- Çocuk bakımı (İstanbul, İzmir ve Ankara'da maksimum 48 saat)

BÖLÜM III – ÖZEL KOŞULLAR

1. Kaza Europ Assistance çekicilerinin yasal olarak girişine izin verilmeyen mahalde gerçekleşmiş (örneğin İstanbul Boğaziçi veya Fatih Sultan Mehmet Köprüleri gibi) ve bu kaza sonucu yerel otoritenin belirleyeceği çekiciler aracı çekmiş olur ise sigortalının ödeyeceği çekme ve kurtarma giderleri faturalanmak şartıyla sigortacı tarafından Europ Assistance'a iletilecektir. Europ Assistance bu fatura tutarını limit gözetmeksizin ödeyecektir.

2. Yukarıda açıklanan hizmetler sigortalı, sigortalı araç sürücüsü ve sigortalı araçtaki yolcuları kapsamaktadır. Aksi belirtilmedikçe, bu hizmetler Europ Assistance tarafından organize edilecek ve ilgili hizmet bölümlerinde belirtilen limitler dâhilinde ödenecektir.

3. Europ Assistance'ın sorumluluğu, sigortalının veya lehdarın poliçe şartlarına uygun hareket etmesi şartına bağlıdır. Europ Assistance olağan dışı iklim koşulları, hizmetin ulaştırılacağı yerin sosyal, ekonomik ve güvenlik şartları gibi hizmetin sağlanmasını güçleştiren şartlarda, hizmetin sağlanması için elindeki imkânlar 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 Europ Assistance'ın İstanbul merkezini 24 saat boyunca, kendisine verilmiş olan 0 850 250 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 IV – İSTİSNALAR

Aşağıda tanımlanan istisnalar, sigorta şirketinin düzenlemiş olduğu ilgili poliçenin kapsamında yer alıyor ise istisna olarak uygulanmaz.

1. Sağlanacak hizmet ile ilgili bedelin azami teminat limitini aşması halinde sigortalı veya lehdarın onayı alınarak hizmet sağlanacak olup aşan kısmı sigortalı veya lehdar tarafından karşılanacaktır.

2. Hizmetin kapsam dışında kaldığı durumlarda müşterinin talebi ile yapılan organizasyonlarda hizmet bedeli müşteri tarafından karşılanacaktır.

3. Europ Assistance 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.

4. Sosyal yardım hizmetleri mesai saatleri dâhilinde verilir. Bu hizmetlere ilişkin rezervasyon imkânları ile otel, restaurant, gösteri vb. aktivitelere ilişkin kişisel tatmin unsurları için Europ Assistance garanti veremez.

5. Hukuki kurallara ve prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerinin red edilme hakkı saklıdır.

6. Europ Assistance aşağıda açıklanan durumlarda hizmet verme yükümlülüğü taşımayıp bunlara bağlı oluşacak masraflardan sorumlu değildir.

a) Europ Assistance verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur; hizmetlerin verilışinden önce veya sonra araçta meydana gelmiş hasarlardan Europ Assistance sorumlu tutulamaz. Hizmetin verilışı esnasında hizmet sağlayıcı tarafından araca verilebilecek hasarlara karşı hizmet sağlayıcı firmalar sigortalıdır.

b) Sigortalının, Europ Assistance'a müracaat etmeden alacağı hizmetlere ilişkin masrafları kapsam dışıdır. Sigortalının doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları geri talep etme hakkı yoktur. (Europ Assistance Çağrı Merkezi'nde meydana gelen santral arızalarından dolayı Europ Assistance Çağrı Merkezi'ne ulaşamama durumları ve Bölüm III-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 Europ Assistance sorumlu tutulamaz. Sigortalının araç içerisinde bıraktığı ya da unuttuğu her türlü değerli / değersiz eşyanın sorumluluğu kendisindedir.

d) 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 kanındaki 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 müdafaa 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
- 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...