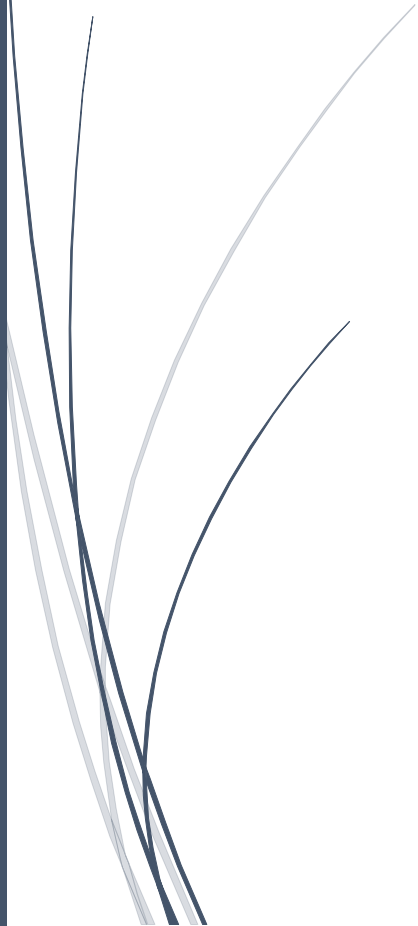


AXA SİGORTA
Kadın Girişimci Sigortası
Asistans Hizmetleri



BÖLÜM I – ASİSTANS HİZMETLERİ

A. KİŞİYE ÖZEL ASİSTANS HİZMETLERİ

1. MEDİKAL HİZMETLER

a) Tıbbi Bilgi ve Danışma

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin karşılaştığı acil olan veya olmayan her türlü sağlık problemi ile ilgili olarak; AXA Assistance Türkiye Medikal Ekibi tarafından bilgi verilir. Doktor, uzman doktor, diş hekimi, hastane, teşhis merkezleri, eczane ve nöbetçi eczane isimleri, adresleri ve telefon numaraları bildirilir.

** Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur ancak tanı konmaz, ilaç ve hastane önerilmez.*

b) Tıbbi Nakil (Ambulans) Gönderimi

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımladığı kriterlere göre ani hastalığı oluşması veya yaralanması durumunda, AXA Assistance Türkiye Medikal Ekibi tarafından kara ambulansı ile uygun olan en yakın tıbbi merkeze nakli sağlanır ve nakil için gerekli tüm giderler referans yılında azami 3 kez karşılanır.

AXA Assistance Medikal Ekibi, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin sağlık durumunun, normal 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.) Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin tedavisinden sorumlu olan doktorun yazılı raporu doğrultusunda belirleyeceklerdir.

** AXA Assistance sadece kara ambulansı ile nakil bedelini en yakın hastane limit dahilinde karşılar. Hava Ambulansı ile nakil, organizasyon olarak sağlanır; bedeli Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından karşılanır.*

*** Bu teminatın geçerli olabilmesi için AXA Assistance Medikal Ekibi tarafından ön değerlendirme yapılmaktadır.*

**** Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin sahip olduğu kronik hastalıklar kapsam dışındadır.*

***** Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin, AXA Assistance Medikal Ekibi'nin yönlendirmiş olduğu en yakın ve uygun donanımlı hastaneye nakli sağlanır.*

c) İndirimli Sağlık Tarama (Organizasyon)

Erken teşhis ve sağlıklı yaşam prensibinden yola çıkan AXA Assistance Türkiye, Medikal Anlaşmalı Kurumları aracılığı ile müşterilerine indirimli ve kaliteli Sağlık Tarama yaptırmaya imkanı sağlamaktadır.

Sağlık Tarama Paketi; hastalık risklerinin ortaya çıkarılması ve kanser, kalp damar hastalıkları, diyabet ve benzeri hastalıklara dair erken teşhis yapılabilmesini sağlayan sağlık tarama uygulamasıdır. Özellikle erken müdahale avantajı kazandırdığı için Sağlık Tarama yaptırılması sağlıklı yaşam için önem taşımaktadır.

AXA Assistance Türkiye Sağlık Tarama Paketi ile AXA Assistance Anlaşmalı Kurumları'nda kaliteli ve ayrıcalıklı hizmeti indirim avantajı ile vermektedir.

Sağlık Tarama yaptırmak isteyen Hizmet Hakkı Olan Kişi, AXA Assistance Türkiye Hizmet Merkezi'ni arayarak randevu talebinde bulunur ve ilgili Sağlık Tarama Paketi bedelini ödedikten sonra hizmet almaya hak kazanır.

**AXA Assistance Türkiye Anlaşmalı Kurumları'nda Sağlık Tarama randevu organizasyonu haftaiçi her gün 09:00-17:00 saatleri arasında yapılmaktadır. Randevu, anlaşmalı kurumların yoğunluğuna ve uygunluğuna göre organize edilmektedir. Haftaiçi saat 17:00'den sonra gelen talepler not edilerek ertesi gün, istenilen gün ve saat için ilgili organizasyonun yapılması için gerekli görüşmeler yapılır. Haftasonu ve resmi/dini bayram ve tatil günlerinde gelen randevu talepleri ise tatil döneminden sonraki ilk iş günü, istenilen gün ve saat için organize edilerek randevu teyidi iletilir.*

MİNİ SAĞLIK TARAMA PANELİ	
Sağlık Tarama Sonuç Değerlendirme	Hekim tarafından sonuçların değerlendirilir.
Akciğer Grafisi Tek Yönlü	Akciğer hastalıklarının ön tarama testidir.
EKG Kalp Elektrosu	Kalbin elektriksel uyarı grafisinin çekilmesidir. Koroner arter hastalıkları ve ritim bozukluklarını izlemede etkili bir tetkiktir.
Tam Kan Sayımı (18 Parametre)	Lökosit- Enfeksiyöz hastalıkların ve immun sistem reaksiyonlarının takibinde önemlidir. Eritrosit, Hemoglobin, Hematokrit - Anemi (kansızlık) tesbitinde anlamlıdır. Lenfosit, Nootrofil, Monosit, Eozinofil, Bazofil- Kan hücrelerinin özelliklerinin değerlendirilmesi ve bazı kan hastalıklarının teşhisinde kullanılır.
İdrar Tahlili	Böbrek, mesane ve idrar yolları hastalıklarının araştırılması testidir.
Sedimentasyon	Enfeksiyöz, romatizmal ve bazı malign hastalıkların teşhisinde etkilidir.
Açlık Kan Şekeri	Şeker hastalığı tanı ve tedavisinde kullanılır.
Kolesterol, Total	Koroner kalp hastalıklarının risk derecelendirilmesinde, tedavi planı ve izlenmesinde yararlıdır.
ULTRA SAĞLIK TARAMA PANELİ	
Doktor Muayene	Doktor muayenesi ve sağlık tarama sonuçlarının değerlendirmesidir.
Tüm Abdomen USG	Tüm batin ultrasonu çekilmesidir.
PA Akciğer Grafisi	Akciğer hastalıklarının ön tarama testidir.
EKG Kalp Elektrosu	Kalbin elektriksel uyarı grafisinin çekilmesidir. Koroner arter hastalıkları ve ritim bozukluklarını izlemede etkili bir tetkiktir.
Tam Kan Sayımı (18 Parametre)	Lökosit- Enfeksiyöz hastalıkların ve immun sistem reaksiyonlarının takibinde önemlidir. Eritrosit, Hemoglobin, Hematokrit - Anemi (kansızlık) tesbitinde anlamlıdır. Lenfosit, Nootrofil, Monosit, Eozinofil, Bazofil- Kan hücrelerinin özelliklerinin değerlendirilmesi ve bazı kan hastalıklarının teşhisinde kullanılır.
SGOT	Karaciğer fonksiyon testidir.
SGPT	Karaciğer fonksiyon testidir.
Total Kolesterol	Koroner kalp hastalıklarının risk derecelendirilmesinde, tedavi planı ve izlenmesinde yararlıdır.
HDL Kolesterol	Koroner kalp hastalıklarının risk derecelendirilmesinde, tedavi planı ve izlenmesinde yararlıdır.
Trigliserit	Koroner kalp hastalıklarının risk derecelendirilmesinde, tedavi planı ve izlenmesinde yararlıdır.
BUN	Böbrek fonksiyon testidir ve kandaki üre düzeyini gösterir.
Kreatinin	Böbrek fonksiyon testidir ve kandaki kreatinin düzeyini gösterir.
Açlık Kan Şekeri	Şeker hastalığı tanı ve tedavisinde kullanılır.
Sedimentasyon	Enfeksiyöz, romatizmal ve bazı malign hastalıkların teşhisinde etkilidir.
İdrar Tahlili	Böbrek, mesane ve idrar yolları hastalıklarının araştırılması testidir.

Notlar:

- İndirimli Sağlık Tarama hizmeti, AXA Assistance Türkiye Anlaşmalı Kurumları'nda geçerli olup, Anlaşmalı Kurumlar poliçe süresi içerisinde değişkenlik gösterebilmektedir

- AXA Assistance Türkiye Anlaşmalı Kurumlar'ında Sağlık Tarama randevu organizasyonu resmi tatil ve dini bayramlar hariç olmak üzere, haftaiçi her gün 09:00-17:00 saatleri arasında yapılmaktadır.
- Randevu iptali, en geç randevu tarihinden 1 (gün) önce saat 16:00'a kadar AXA Assistance Türkiye'ye bildirilmelidir. İspatlanabilir mücbir sebepler haricinde, randevu tarihinin 1 (bir) gün öncesinde saat 16:00'dan sonra iletilen iptal talepleri kabul edilmemektedir ve Sağlık Tarama hizmeti "kullanılmış" olarak kabul edilir. Randevu iptalleri sadece haftaiçi yapılmaktadır.

- ➔ Mini Check Up : 89 TL
- ➔ Ultra Check Up : 229 TL

*Fiyatlar KDV hariçtir.

d) 7/24 Kadın Sağlığı Danışma

AXA Assistance doktorları ile sadece kadınlara özel sunulan bir hizmettir. Kadın Sağlığı Danışma ile günlük hayatınızda karşılaşılabileceğiniz ufak tefek rahatsızlıkların yanı sıra, sadece herhangi bir konuda bilgi alabilir veya bir hastalığa dair detaylı bilgi alabilirsiniz.

Çocuk sahibi olma, gebelik sağlığı (6. Ayda yaşanan mide bulantıları, gebelik sürecinde vücudun değişimi vb.), tüp bebek tedavisi, doğum kontrol yöntemleri, menstürasyon veya menapoz dönemi, cinsel sorun veya cinsel hastalıklar gibi cinsellikle ilişkili konular, stres nedeni ile oluşan ağrı veya sıkışmalar, hangi rahatsızlık için hastanede hangi departmana başvurulması gerektiği, evde yatağa bağımlı hastanın bakımı (uzun süre yatma nedeni ile oluşan yara vb. bakımı), kırık/çıkık veya burkulma, saç dökülmesi, karın veya baş ağrıları, mide (reflü vb.) ve sindirim sistemi rahatsızlıkları, diyaliz tedavisine bağlı gelişen komplikasyonlar (diyaliz tedavisine ilişkin bilgi temini, diyaliz sürecinde beslenmede dikkat edilmesi gereken hususlar) vb. konularda bilgi alınabilir.

**Kadın Sağlığı Danışma hizmeti kapsamında AXA Assistance doktorları ilaç önermemektedir veya hastane yönlendirmesi yapmamaktadır.*

***Kadın Sağlığı konusunda Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin isteği doğrultusunda bayan hekim ile görüşmesi sağlanabilmektedir. AXA Assistance Türkiye Medikal Doktoru, konunun kadın doğum uzmanı tarafından değerlendirilmesini önerirse, ilgili görüşmeyi takip eden 2 iş günü içerisinde olmak sureti ile Hizmet Hakkı Olan Kişi ve kadın doğum uzmanı arasında medikal görüşme yapılması sağlanmaktadır.*

e) SPA ve Spor Salonu İndirimleri

AXA Assistance Türkiye'nin anlaşmalı kurum ağı ile Hizmet Hakkı Olan Kişi bir çok SPA ve spor salonundan indirimli hizmet alma imkanından yararlanır.

f) Psikolojik Danışma

Psikolojik Danışma; kişinin kendini anlaması, problemlerini tanımlaması, kendini geliştirmesi, çevresiyle sağlıklı iletişim kurabilmesi, çevresine uyum sağlayabilmesi için uzman kişilerce bireye verilen profesyonel destektir.

İnsanlar, artan gündelik hayattaki sorunların bazılarıyla tek başlarına mücadele edebilirken, bazılarıyla edememektedirler. Bu problemler, tam olarak analiz edilemediğinden veya doğru başa çıkma tekniklerinin bilinmemesinden dolayı çözümsüz kalmaktadır.

AXA Assistance'in alanında uzman ve önde gelen anlaşmalı kurumları ile sağlanan Psikolojik Danışma hizmeti, kişinin kendisini daha iyi tanımasında, sosyal çevreyle ilişkilerin geliştirilmesinde, yalnızlık ve utangaçlık ile başa çıkmada, kendine güven sorunları ve girişkenlik problemlerinin çözüme kavuşturulmasında, duyguların etkili şekilde ifade edilmesinde, stres ve kaygı ile baş etmede ve her türlü karar verme güçlüklerinin çözüme kavuşturulmasında etkin rol oynamaktadır.

AXA Assistance'ın Anlaşmalı Kurumları sayesinde, Psikolojik Danışma hizmetini, Türkiye çapında üst düzeydeki psikolog ve psikiyatlardan ücretsiz veya indirimli uygulamalar şeklinde alabilirsiniz.

- ➔ İlk seans ücretsiz veya indirimli,
- ➔ Diğer seanslarda, seans başına %30'a varan indirim.

Notlar:

- İndirimli hizmetler, AXA Assistance'ın ilgili branş anlaşması olan kurumlarında geçerlidir.
- İlk seansı ücretsiz olan uygulamalar, AXA Assistance'ın belirli anlaşmalı kurumlarında geçerlidir.
- İlgili psikiyatri & psikolog tarafından istenebilecek tetkikler, tahliller, konsültasyonlar vb. işlemler, ücretsiz ilk seans uygulamasına dahil olmayıp ilgili tüm masraflar Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından ödenir.
- Anlaşmalı kurumlar ve indirim oranları poliçe süresi içerisinde değişkenlik gösterebilmektedir.
- Güncel anlaşmalı kurumların veya indirim oranlarının değişmesi durumunda; AXA Assistance, güncelleme öncesi liste ile ilgili bir sorumluluk kabul etmeyecektir.

g) Sağlıklı Beslenme(Diyetisyen)

Sağlıklı yaşamı süredürebilmenin önemi arttıkça, iyi yaşam ve sağlıklı beslenmeye verilen önem de artmaktadır. Bu nedenle bireylerin Sağlıklı Beslenme Uzmanları'na gitme amaçları da oluşan ve hızla artan sağlıklı yaşama ve beslenme bilinci ile değişmeye başlamıştır.

Artık sadece herhangi bir rahatsızlık veya hastalık anında değil sadece bilgi almak ve vücut tipine / yapısına en uygun gıdaları öğrenmek, beslenme şekli konusunda tavsiyeler almak için de Diyetisyen'e gidilmektedir.

Sağlıklı Beslenme Paketi ile AXA Assistance Türkiye, Türkiye çapında anlaşmalı olduğu Diyetisyenler aracılığı ile bu hizmetten fiyat avantajı ile faydalanabilmenizi sağlamaktadır.

Hizmet Hakkı Olan Kişi, AXA Assistance Anlaşmalı Diyetisyenleri'nde;

- ➔ İlk seans ücretsiz veya indirimli,
- ➔ Takip eden seanslarda, seans başına %30'a varan indirim avantajından yararlanabilir.

Notlar:

- İndirimli hizmetler, AXA Assistance'ın ilgili branş anlaşması kurumlarında, ilk seans ücretsiz uygulaması AXA Assistance'ın belirli anlaşmalı kurumlarında geçerlidir.
- İlgili diyetisyen tarafından istenebilecek tetkikler, tahliller, konsültasyonlar vb. işlemler ücretsiz ilk seans uygulamasına dahil olmayıp ilgili tüm masraflar Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından ödenecektir.
- Anlaşmalı kurumlar ve indirim oranları poliçe süresi içerisinde değişkenlik gösterebilmektedir.
- Güncel anlaşmalı kurum listelerinin veya indirim oranlarının değişmesi durumunda, AXA Assistance Türkiye güncelleme öncesi liste ile ilgili bir sorumluluk kabul etmeyecektir.

h) Yurtdışı Medikal İkinci Görüş

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin teşhisi yapılmış veya yapılamamış bir hastalığa yakalanılması durumunda, Avrupa veya Amerika'da alanında uzman AXA Assistance Doktorları Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin raporlarını ve medikal geçmişi ikinci bir göz olarak incelemektedir. Medikal II. Görüş, ilk teşhisi konulmuş olan medikal rahatsızlıklarda, alanında uzman olan ikinci bir doktorun görüşünün alınmasını sağlar.

Konulan ilk teşhise dair görüş alınmasının yanı sıra AXA Assistance anlaşmalı uzman doktorları farklı tedavi yöntemleri konusunda öneriler de sunabilmektedir. Medikal II. Görüş hizmetinin temel faydaları;

- Teşhis ve / veya tedavi doğrulaması,
- Gereksiz tedavi ve ameliyatların engellenmesi,
- Duruma en uygun medikal kuruma AXA Assistance Medikal ağı aracılığı ile ulaşılması,
- Raporda tedavi önerilmesi ve kişinin bu tedaviyi istemesi durumunda, anlaşmalı kurum fiyatları üzerinden yararlanma olarak sıralanabilmektedir.

Medikal II. Görüş hizmetinden, hizmet başlangıç tarihi sonrasında ortaya çıkan ve acil olmayan tüm medikal ve cerrahi tanılar için yararlanılabilmektedir.

Medikal II. Görüş hizmeti aşağıdaki durumlar haricinde sağlanmaktadır;

- İlk tanısı koyulmamış olan medikal rahatsızlıklar,
- Türkiye sınırları içerisinde farklı bir medikal kurum tarafından da tanısı koyulabilecek olan rahatsızlıklar
- Acil yapılması gereken patoloji tetkikleri: Anında medikal müdahale yapılmamasının fonksiyonel veya ciddi bir risk teşkil ettiği rahatsızlıklar
- Daha öncesinde asistans şirketinin Medikal II. Görüş sunduğu bir medikal rahatsızlık ve tanı için ilk başvurunun üzerinden 2 yıl geçmemiş ise hizmet verilir.

Medikal II. Görüş, sigorta kapsamının aktive olduğu veya hizmet hakkının yenilendiği gün itibarı ile 1 (bir) yıl süresince geçerlidir. Türkiye’de yaşayan, 75 yaşında ve altında olan bireyler Medikal II. Görüş hizmetinden yararlanabilmektedir. Medikal II. Görüş hizmetine sahip olan kişinin eşi ve aynı ikamette yaşayan 25 yaş ve altı çocukları da Medikal II. Görüş kapsamı altındadır.

Farklı bir medikal rahatsızlık olması koşulu ile Hizmet Hakkı Olan Kişi, Medikal II. Görüş hizmetinden yılda 2 kere faydalanabilir.

Medikal II. Görüş hizmeti sadece İngilizce ve Türkçe dillerinde temin edilmektedir. Hizmet Hakkı Olan Kişi ile yapılan görüşmeler, değerlendirmeye alınacak medikal dosyalar ve uzman doktor ve/veya uzman hemşireler tarafından yapılacak değerlendirme raporunun tamamı, sadece bu dillerde hazırlanabilmektedir.

AXA Assistance, Hizmet Hakkı Olan Kişi ile uzman doktor ve/veya uzman hemşire arasındaki bilgi ve data transferini organize eder. Medikal II. Görüş ile ilgili tüm organizasyon AXA Assistance Türkiye tarafından sağlanmaktadır.

Medikal II. Görüş sürecinin başlatılabilmesi ve kişiye ait Medikal Dosya’nın oluşturulabilmesi için öncelikle Hizmet Hakkı Olan Kişi’nin, AXA Assistance Türkiye’ye kişinin medikal geçmişine dair ön araştırma yapabilmesi için gerekli izin ve yetkilendirmeyi sağlaması gerekmektedir.

İncelenmekte olan medikal dosyaya dair daha sağlıklı değerlendirme yapılabilmesi için, ilave test ve tetkiklerin yapılmasının gerekli olduğu durumlarda tüm ekstra masraflar Hizmet Hakkı Olan Kişi’ye aittir. Hizmet Hakkı Olan Kişi’nin ilettiği raporlardaki çelişki veya eksikliklerden Medikal II. Görüş süreci içerisinde yer alan hiçbir kurum sorumlu değildir.

AXA Assistance Türkiye, görüşün alındığı medikal eksperin hazırladığı rapordan ya da varsa, önerilen tedavi yöntemi veya yöntemlerinden sorumlu değildir.

2. KİŞİSEL HİZMETLER

a) Concierge Hizmetleri

AXA Assistance Türkiye, sunmuş olduğu Concierge Hizmetleri ile günlük hayatta, seyahat esnasında, iş hayatında ve farklı birçok alanda acil olan veya olmayan birçok hizmeti, güvenilir ve kaliteli anlaşmalı kurumları aracılığı ile sağlayarak Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin yaşamını kolaylaştırır.

Rezervasyon Hizmetleri:

- Otel & Restaurant Rezervasyon
- Sinema & Tiyatro Rezervasyon
- Konser & Spor Musabakaları Rezervasyon
- İç Ulaşım Rezervasyon (tren, uçak, otobüs vb.)

**Rezervasyon için minimum 48 saat öncesinden AXA Assistance Türkiye'ye müracaat edilmesi gerekmektedir.
Tüm hizmetler organizasyon olarak sağlanmakta olup hizmetin sağlanması esnasında doğabilecek tüm masraflar Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye aittir.

Organizasyon Hizmetleri:

- İndirimli Araç Kiralama
- Tercüme & Simultane Tercüme Organizasyonu
- Kurye Organizasyonu

**Tüm hizmetler organizasyon olarak sağlanmakta olup hizmetin sağlanması esnasında doğabilecek tüm masraflar Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye aittir.*

Ulaştırma Hizmetleri:

- Çiçek ve Hediye Ulaştırma
- Yiyecek & İçecek Ulaştırma
- Satın Alınmış Biletlerin Ulaştırılması (tren, uçak, otobüs vb.)
- Kayıp ve Unutulmuş Evrakın Ulaştırılması

**Ulaştırma hizmetlerinde kurye bedelleri Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye aittir.*

***Bilet teslimatı haricindeki hizmetler tüm Türkiye'yi kapsar. İstanbul'da bilet teslimatı için 48 saat, Ankara ve İzmir'de bilet teslimatı için ise 72 saat önceden AXA Assistance Türkiye'ye başvurulması gerekmektedir.*

****İstanbul, Ankara ve İzmir dışındaki iller için (adrese kargo hizmetinin verilebildiği iller) 72 saat içinde özel kurye ya da kargo ile adrese teslimat hizmetlerini alma olanağı sağlanacaktır.*

*****Tüm hizmetler organizasyon olarak sağlanmakta olup hizmetin sağlanması esnasında doğabilecek tüm masraflar Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye aittir.*

İdari Hizmetler:

- Konferans Salonu Kiralama
- Faks Kiralama
- Bilgisayar Kiralama
- Mobil Telefon Kiralama
- Acil Mesajların İş Ortaklarına İletilmesi

**Tüm hizmetler organizasyon olarak sağlanmakta olup hizmetin sağlanması esnasında doğabilecek tüm masraflar Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye aittir.*

Danışmanlık Hizmetleri:

- Kültürel Aktivitelerle İlgili Bilgi Hattı
- Tiyatro Programları Bilgilendirme Hattı
- Konser Salonu Programları Bilgilendirme Hattı

**Hizmet hafta içi her gün ve cumartesi (resmi, dini bayram ve pazar günleri hariç) 08:30-17:30 saatleri arasında verilmektedir.*

b) Seyahat Asistans

1. Tıbbi Bilgi ve Danışmanlık

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin medikal danışmaya ihtiyaç duyabileceği acil olan veya olmayan durumlarda Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye telefonda bir hekim tarafından verilen hizmettir. Telefonda verilen bilgiler hastalığın veya karşılaşılan tıbbi durum veya belirtilerin teşhis ihtimalleri gözetilerek verilen bilgilerdir, Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye hiçbir zaman kesin tanı ve tedavi konusunda yorum yapılmaz, olasılıklar, alınması gereken önlemler ve başvurulabilecek yöntemlerden bahsedilir.

2. Seyahat Bilgi Hattı

Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye; seyahati öncesinde; hava durumu, bankalar, elçilikler, vergiler ve konsolosluklar hakkında ön bilgi verilir.

c) Kapkaç Asistans

1. Kap-Kaç Sonucu Anahtarları Çalınan Aracın Çekilmesi

AXA Assistance, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin kendi aracı veya sahibi/ortağı olduğu işyeri adına kayıtlı olan aracın anahtarlarının kap-kaç sırasında çalınması ve bu anahtarların bir yedeğinin Hizmet Hakkı Olan Kişi'de bulunmaması durumunda, aracın en yakın yetkili servise naklini temin edecektir.

**Olay başına 200 TL limit dahilinde yılda 3 defaya kadar en yakın yetkili servise çekim yapılacaktır.*

**Bu teminatın geçerli olabilmesi için Hizmet Hakkı Olan Kişi, anahtarın kap-kaç sonucunda çalındığına dair karakol zabıtı ve resmi evrakları şirkete ibraz etmekle yükümlüdür.*

2. Kap-Kaç Sonucu Anahtarları Çalınan Daimi İkametgah / İşyeri Kilit Ve Anahtarlarının Değiştirilmesi

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin kendisine ait veya sahibi/ortağı olduğu şirket adına kayıtlı olan ikametgahı, kullandığı araç, konut ve işyerine ait anahtarların kap-kaç sırasında çalınması ve bu anahtarların bir yedeğinin Hizmet Hakkı Olan Kişi'de bulunmaması durumunda, AXA Assistance daimi ikametgah, ve işyerine ait anahtar ve kilitlerin yenilenmesi için gerekli (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını her bir olayda 200 TL ve yıllık azami 3 defaya kadar karşılayacaktır.

**Bu teminatın geçerli olabilmesi için Hizmet Hakkı Olan Kişi, anahtarın kap-kaç sonucunda çalındığına dair karakol zabıtı ve resmi evrakları şirkete ibraz etmekle yükümlüdür*

3. Kap-Kaç Sonucu Kimliklerin Çalınması Durumunda Ulaşım Masrafları

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin kap-kaç sonucunda nüfus cüzdanı, ehliyet veya pasaport kimliklerinden birinin veya birkaçının çalınması halinde, AXA Assistance, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin bu evraklarını çıkartabilmesi için başvurması gereken en yakın ilgili resmi kuruma gitmesi için oluşabilecek ulaşımını (ilgili kuruma gidiş-dönüş) organize edecek ve herbir olayda 200 TL'ye ve yıllık azami 3 defaya kadar karşılayacaktır.

**Bu teminatın geçerli olabilmesi için Hizmet Hakkı Olan Kişi, kimliklerinin kap-kaç sonucunda çalındığına dair karakol zabıtı ve resmi evrakları şirkete ibraz etmekle yükümlüdür.*

***Kaybolan belgenin yenilenmesi ile ilgili oluşabilecek masraflar Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından karşılanacaktır.*

4. Kap-Kaç Sonucu Çalınan Kimliklerle İlgili İlan Masrafları

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin kap-kaç sonucunda nüfus cüzdanı, ehliyet veya pasaport kimliklerinden birinin veya birkaçının çalınması halinde, bu kimliklerin yeniden çıkarılabilmesi için gazeteye verilmesi kanunen zorunlu olan kayıp ilanlarını gazeteye verilmesini organize edecek ve masraflarını poliçede yazılı şartlar dahilinde ödeyecektir.

**Bu teminatın geçerli olabilmesi için Hizmet Hakkı Olan Kişi, kimliklerinin kap-kaç sonucunda çalındığına dair karakol zabıtı ve resmi evrakları şirkete ibraz etmekle yükümlüdür.*

5. Kap-Kaç Sonucu Hastanede Yatan Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye Refakatçi Nakli

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin, kap-kaç esnasında yaralanma sonucu hastanede 7 günden fazla yatması gerektiği durumlarda, bildireceği bir yakınının hastaya refakat edebilmesi için ulaşım gideri AXA Assistance tarafından organize edilir.

Bu ulaşım olanakları arasındaki seçim aşağıda belirtilen şartlar ve imkanlar doğrultusunda Asistans tarafından belirlenecektir :

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

**Bu teminatın geçerli olabilmesi için AXA Assistance Medikal Ekibi tarafından ön değerlendirme yapılmaktadır. Bölüm IV – Teminat Dışında Kalan Haller bölümünde belirtilen istisnalar bu kloz için geçerlidir.*

6. Kap-Kaç Sonucu Hastanede Yatan Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin Refakatçi Yakınının Konaklama Giderleri

AXA Assistance, kap-kaç esnasında yaralanma sonucu Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin hastanede 7 günden fazla yatması gerektiği durumlarda, bir yakın akrabasının azami 4 yıldızlı bir otelde veya refakat edilen hastanede oda/kahvaltı konaklama masraflarını birbirini izleyen azami 7 gece ile sınırlı olmak kaydı ile organizasyonu sağlar.

**Bu teminatın geçerli olabilmesi için AXA Assistance Medikal Ekibi tarafından ön değerlendirme yapılmaktadır. Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin sahip olduğu kronik hastalıklar kapsam dışındadır.*

7. Tıbbi Nakil

Kap-kaç sonucu yaralanan Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin AXA Assistance'ı araması durumunda, mümkün olabilen durumlarda, kara ambulansı ile en yakın uygun donanımlı hastaneye nakli sağlanarak, nakil masrafı karşılanacaktır.

** Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin, AXA Assistance Medikal Ekibi'nin yönlendirmiş olduğu en yakın ve uygun donanımlı hastaneye nakli sağlanır.*

8. Tıbbi Danışma Hizmeti

AXA Assistance doktoru tarafından Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye gereken acil durumlarda tıbbi danışma hizmeti verilecektir. Yapılacak danışma hizmetinde herhangi bir tıbbi tanı konmayacak, ilaç önerilmeyecektir. Tıbbi aciliyet durumunda verilen danışma hizmeti, acil durumla ilgili yapılması gereken şeylerin iletilmesini ve acil tıbbi servislere yönlendirmeyi içermektedir.

9. Acil Nakit Avansı

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin, parasının tamamının veya bir kısmının, yurtdışındayken kartı ile aynı anda kaybolması veya çalınması durumunda, polis raporu ile belgelenmesi koşulu ile, AXA Assistance; Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin orijinal faturalarını ibraz edilmesi koşuluyla, ilk acil ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için 1.000 TL limit dahilinde avans olarak nakit avans sağlayacaktır.

Aşağıdaki durumlar oluştuğunda Hizmet Hakkı Olan Kişi Acil Durum Nakit Avans Hizmeti'nden faydalanabilecektir:

- i. Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin yurtdışındayken nakit parasının bir kısmının kartıyla aynı anda çalınması/kaybı durumunda; ve
 - ii. Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin para temin edememesi durumunda; (banka hesabına ulaşamaması, beraber seyahat edenlerin yanında da yeteri kadar para bulunmaması..vb)
- Kayıp/Çalıntı olayının gerçekleşmesinin akabindeki 48 saat içerisinde, Hizmet Hakkı Olan Kişi AXA Assistance'a nakit avans için başvurmalıdır.
 - Nakit Avans için AXA Assistance'ın talep ettiği tüm belgeler, AXA Assistance tarafından doldurulup imzalanmalıdır.

- AXA Assistance tarafından verilen avans tutarı; Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından 15 gün içinde AXA Assistance'a geri ödenmelidir.

**Nakit Avans'ın, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin bulunduğu lokasyona ulaşması için gerekli tüm organizasyon AXA Assistance tarafından organize edilecektir.*

10. Bilgi Hizmetleri

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin kap-kaç sonucunda nüfus cüzdanı, ehliyet, pasaport, vize, uçak bileti gibi kendisine gerekli olan evraklarının çalınması durumunda, AXA Assistance, mesai saatleri içinde Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin çalınan dökümanları yerine koyabilmesi için gerekli yerlere müracaatı ve gerekli bilgiler konusunda kendisine yol gösterecektir.

Ayrıca kap-kaç olaylarında, olayla ilgili zabıt tutulması hususunda Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye en yakın karakolun telefon numarası verilecektir.

3. DİĞER HİZMETLER

a) Yol Yardım Hizmetleri

1. Çekme

Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye ait aracın kaza veya yanma sonucu hareketsiz kalması durumunda aynı il sınırları içerisinde en yakın Anlaşmalı Servise yılda azami 3 kez ve olay başına 250 TL limit dahilinde çekilmesi için AXA Assistance Türkiye gerekli organizasyonu yapacak ve çekme ücretini limit dahilinde ödeyecektir.

**AXA Assistance çekicisinin çıkış yaptığı noktadan aracın bulunduğu yere ulaşması, aracı bulunduğu yerden servise çekmesi ve servisten çekici merkezine dönmesini kapsayacak şekilde çekici ücreti hesaplanmaktadır.*

2. Lastik Yardım

Herhangi bir şekilde Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye ait araçta meydana gelebilecek lastik patlaması veya lastik havasının inmesi durumunda Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin talep etmesi halinde, gönderilecek olan görevli ekip, araç lastiğinin değişimini gerçekleştirir. Yedek lastik olmaması durumunda veya onarım gerektiren durumlarda; araç, en yakın servise çekilir.

**Hizmetin sağlanması sırasında oluşacak tüm masraflar Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından karşılanır.*

***Çekme hizmeti sırasında oluşacak tüm masraflar Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye fatura edilir.*

3. Araç Muayene Organizasyonu

Araç Muayenesi için gerekli belgeler:

- Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye ait vasitanın ruhsatı,
- Trafik sigortası,
- Geçmiş yıllara ait vergi makbuzları,
- Egzos emisyon ölçüm pulu,
- Hizmetin sunulacağı adres,
- Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye acil durumda ulaşılabilecek telefon numaraları.

Muayenecinin, hizmet için eve gidişinde yapılan iptallerde; Hizmet Hakkı Olan Kişi, muayenecinin yol ücretini karşılar.

Hizmet sunumunda oluşan eksiklerin tamamlanması amaçlı işlemlerin (vergi borcu, egzoz emisyon ölçüm pulu veya trafik sigortası eksikliği ve diğer oluşabilecek ek tutarlar) yürütülmesi Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin muayeneciye ücreti nakit olarak ödemesi karşılığı mümkündür. İlgili meblağın ödemesinin Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından reddi halinde; muayeneci, araç muayene hizmetini sunmakla yükümlü değildir.

Araç muayene hizmeti iki ayrı seçim ile Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye sunulacaktır:

- Aracın, Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından önceden belirtilen adresten teslim alımı ve işlem sonrası teslim edilmesi.
- Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin muayeneci tarafından önceden belirlenen gün ve saatte araç muayene istasyonunda karşılanarak işlemlerin gerçekleştirilmesi ve aracın istasyonda Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye teslimi.

Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından beklenen saatte, muayeneci aracı teslim alacağı önceden belirlenmiş adreste hazır bulunur. Araçta gerekli kontrolleri yapar. Hizmet Hakkı Olan Kişi'yi meydana bırakılan değerli eşyalar konusunda uyarır. Muayeneci aracı teslim almadan evvel aracın varsa mevcut hasar durumu ile ilgili bir ön ekspertiz yapar. Bulunan hasarlar, teslimat formuna işlenerek araç içinde mevcut kıymetli eşyalarla birlikte Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye imzalatılır.

Muayeneci önceden belirtilen saat ve tarihte aracın teslim alınacağı adreste hazır bulunmalı ve Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye belirtilen saatte aracı teslim etmelidir. Gitmeme veya trafiğin yoğun olması, muayene işleminin uzaması, kaza ve arıza gibi koşulların dışında oluşan keyfi gecikmelerden kaynaklanan zararlardan muayeneci sorumludur.

Hizmet bitiminde; muayeneci Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye aracı teslim eder ve aracın bırakıldığı saati hizmet öncesi doldurulmuş olan araç teslim formuna kayıt eder. Taraflar karşılıklı olarak hasarsız teslim ibaresi ile birlikte formu imzaladıktan sonra birer nüshasını muhafaza eder.

Aracın bakım eksikliği veya herhangi bir başka nedenle araç muayene onayı için yetersiz bulunması halinde, muayenecinin hiçbir sorumluluğu yoktur. İlgili yetersizliğin istasyona götürülmesi sonrası meydana çıkması halinde, hizmet ücreti Hizmet Hakkı Olan Kişi'den tahsil edilecektir.

Araç Muayene Organizasyonu, İstanbul il sınırları içerisinde geçerlidir.

* AXA Assistance Türkiye, hizmetin sadece organizasyonundan sorumludur.

**Hizmetin sağlanması sırasında oluşacak tüm masraflar Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından ödenir.

b) Konut Asistans

1. Bilgi Hattı

Hizmet Hakkı Olan Kişi acil hizmet gerekliliği dışında kalan durumlarda AXA Assistance'ı aramak suretiyle aşağıdaki işkollarında ve asistanslık ile bağlantılı hizmet veren tüm birimlerin telefon numaraları ve adres bilgilerini öğrenebilecektir :

Ambulans Şirketleri	Çilingir
Hastane ve Doktorlar	Camcı
Nöbetçi Eczaneler	Beyaz ve Elektrikli Eşya Servisleri
Su Tesisatçıları	Otel ve Konaklama Tesisleri
Elektrik Tesisatçıları	Uydu Anten Servisleri
Araba Kiralama Şirketleri	Boya İşleri
Seyahat Acentaları	Marangoz İşleri
Evden Eve Nakil Şirketleri	İnşaat İşleri
Halı ve Döşemecilik Kumaşçı	Klima ve Isıtıcı Hizmetleri
Restoranlar ve Kafeler	Müzeler ve Kültür Merkezleri
Eğlence ve Show Merkezleri	Elçilik ve Konsolosluklar
Diğer İş Kolları ...	

**Bu hizmetlerden yararlanılması halinde, oluşacak masrafların tamamı Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından ilgili işkoluna yapılacaktır. AXA Assistance bu tür hizmetlerin verilmesi için, yalnızca Hizmet Hakkı Olan Kişi ile işkolunu buluşturacak, hizmetin ifası veya yalnız ifasından dolayı ortaya çıkacak olan hasar veya zarardan hiç bir şekilde sorumlu olmayacaktır.*

2. Su Tesisatı Hizmeti

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin ikamet ettiği konutun temiz su tesisatındaki kırılma/patlama nedeniyle acil tamir gerektiren durumlarda; AXA Assistance, bir tesisatçıyı ikametgah adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına 450TL limit dahilinde, , referans yılı içerisinde azami 3 defaya mahsus olmak üzere üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından direkt ödenecektir.

**Konut içindeki sıhhi tesisat, musluk ve diğer donanıma bağlı olmayan her türlü elemanın tamiri; sıhhi tesisata bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, beyaz eşya, ısıtıcılar, filtrelerin tamir veya değişimi, sıhhi tesisat malzemesinin tamirinden doğan veya değişiminden doğan malzeme masrafları; onarım bütünlüğü yok ise konutun bulunduğu bina genelinde vre üçüncü şahıs konutlarına ait tesisat veya diğer donanım konut içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri; kanalizasyon/pis su tesisatlarının tıkanması veya tamiri kapsam dışıdır.*

3. Elektrik Tesisatı Hizmeti

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin ikamet ettiği konutun dahili elektrik tesisatında (elektrik sigortasından priz/elektrik anahtarlarına kadar) bir hata veya bir hasar nedeniyle elektrik kesilmesi durumunda, AXA Assistance bir elektrikçiyi ikametgah adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına 450TL limit dahilinde, , referans yılı içerisinde azami 3 defaya mahsus olmak üzere üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından direkt ödenecektir.

**Konut içindeki elektrik tesisatından yararlanılmasını sağlayan her türlü elemanların (lamba, duyu, floresan, priz, elektrik düğmesi) tamiri; tesisat hasarından kaynaklansa dahi her türlü elektrikli ev aleti hasarının tazmin ve tamiri; tesisata bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, beyaz eşya, ısıtıcılar, havalandırma tesisatı ve benzerinin tamiri veya voltaj alçalıp yükselmesinden doğan zararlarının tamiri; konutun bulunduğu bina genelinde onarım bütünlüğü yok ise ve üçüncü şahıs konutlarına ait tesisat veya diğer donanım konut içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri kapsam dışıdır.*

4. Çilingir Hizmeti

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin ikamet ettiği konut anahtarının kaybedilmesi, unutulması, kazaen veya hırsızlık neticesinde hasarı gibi durumlarda konuta girilebilmesi için, AXA Assistance, bir çilingiri Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin ikametgah adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına 450TL limit dahilinde, poliçe yılı içerisinde azami 3 defaya mahsus olmak üzere üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından direkt ödenecektir.

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin, kendi imkanları ile çilingir hizmeti alması durumunda ise piyasa rayiç değerinin aşılması ve belgelenmesi şartı ile referans yılı içerisinde 1 kez olmak üzere AXA Asistans tarafından karşılanır.

**Ek anahtar yaptırılması, kapsam dışıdır.*

5. Cam Kırılması Hizmeti

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin ikamet ettiği konutun dış yüzey ya da konut içinde sigorta poliçesi kapsamına giren camlarının herhangi bir sebeple kırılması durumunda; AXA Assistance bir camcıyı ikametgah adresine yollama, standart malzeme ve işçilik masraflarını müdahale başına tazminat limiti olmaksızın referans yılı içinde 450TL'yi aşmayacak şekilde üstlenir. Poliçe'de "Cam Kırılması" teminatının bulunması halinde, hasarın tamamı limit gözetilmeksizin aynen ödenecektir ve limitin üzerinde kalan kısmı sigorta şirketine fatura edilecektir.

Poliçe'de cam kırılması teminatının olmaması halinde ise, vuku bulan cam kırılmasının işçilik ve malzeme masraflarının teminat limitini aşacağına saptanması ve aşan kısım için Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından onay verilmesi halinde camcı hizmetine devam edecek ve aşan kısım için gerekli olan bedel Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından direkt olarak ilgili iş koluna ödenecektir.

Vuku bulan cam kırılmasının işçilik ve malzeme masraflarının teminat limitini aşacağına saptanması ve aşan kısım için , poliçedeki cam kırılması limitine kadar olabilecek fark için Şirket e dosya açılarak hasar tazminatı olarak talep edilecektir.

6. Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin Faturalarının Ödenmesi

Hizmet Hakkı Olan Kişi geçirdiği kaza sonucunda konutundan veya yatırılmış olduğu hastaneden ayrılamıyor ve yardım edecek yakını yok ise, konutunun abone faturalarının bedelleri Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından ödenmesi koşulu ile, tüm tedavi ve nekahet devresi süresince (azami üç ay süre ile) AXA Assistance görevlileri Hizmet Hakkı Olan Kişi adına faturaların ödenmesi için gereken işlemleri yapacaktır.

7. Acil Mesajların İletilmesi

AXA Assistance, kendi müdahalesine yolaçan vakalardan doğan hasarlarda acil mesajları alır ve ilgili kişilere (yakınlarına – işyerine) iletir.

8. Otelde Konaklama

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin ikamet ettiği konutta yangın veya dahili su basması sonucunda ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde hasar meydana gelmesi durumunda; AXA Assistance, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin ve konuttaki yakınlarının azami 4 yıldızlı bir otelde (AXA Assistance tarafından belirlenen), oda/kahvaltı (ekstralar Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye aittir) kalışını, kişi başına azami 3 gece olmak üzere üstlenir. Seçilecek Otel 4 yıldızlı (yok ise 3 yıldızlı) ve en fazla 50 km. uzaklıkta olacaktır.

Bu maliyet , Şirket tarafından ,hasar tazminatı içinde karşılanmış ise bu kapsam ve limit dahilinde Asistans firmasına rücu hakkı saklıdır.

**Bu hizmet, Asistans Konut Servis Görevlileri, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin konutuna ilk acil müdahaleyi yaptıktan ve onarıldıktan sonra ve AXA Sigorta Eksperti tarafından konutun ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde olmasına istinaden tutulan rapor ve gerekir ise fotoğraflar sonucunda verilecektir.*

Daimi İkametgahın Ciddi Hasar Görmesi Durumunda: Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin yurtiçi seyahati esnasında, daimi ikamet ettiği konutun hırsızlık, yangın veya infilak nedenleri sonucunda ciddi hasar görmesi nedeniyle ikametgahına acil dönmesi gerektiğinde, AXA Assistance, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin acilen ikametgahına geri dönebilmesi için (varsa mevcut biletini kullanarak) gerekli organizasyonu yapar ve karşılar (*). Bu maliyet Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından karşılanmış ise, belge ibrazı ile AXA Assistance tarafından, bu hizmet kapsamı dahilinde karşılanacaktır.

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

9. Konutun Korunması ve Gözetimi

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin ikamet ettiği konutta yangın veya su basması sonucunda ikamet etmeyi engelleyecek düzeyde hasar meydana gelmesi durumunda; AXA Assistance, konutun hırsızlıktan korunması için azami 48 saatle sınırlı olmak üzere koruma görevlisi veya gece bekçisi temin eder ve masraflarını öder.

Bu hizmet, AXA Assistance Konut Servis Görevlileri, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin konutuna ilk acil müdahaleyi yaptıktan ve onarıldıktan sonra ve AXA Sigorta Eksperti tarafından konutun hırsızlığa açık olmasına istinaden tutulan rapor ve gerekir ise fotoğraflar sonucunda verilecektir.

10. İkametgaha Öngörülme Dönüş

Yakının Ciddi Hastalığı/Vefatı Durumunda: Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin, yurtiçi seyahati esnasında, ikametgahındaki yakınının ciddi hastalığı veya vefatı nedeniyle ikametgahına acil dönmesi gerekiyor ise, AXA Assistance Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin acilen ikametgahına geri dönebilmesi için (varsa mevcut biletini kullanarak) gerekli organizasyonu yapar ve karşılar (*). Daimi İkametgahın Ciddi Hasar Görmesi Durumunda: Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin yurtiçi seyahati esnasında, daimi ikamet ettiği konutun hırsızlık, yangın veya infilak nedenleri sonucunda ciddi hasar görmesi nedeniyle ikametgahına acil dönmesi gerektiğinde, AXA Assistance, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin acilen ikametgahına geri dönebilmesi için (varsa mevcut biletini kullanarak) gerekli organizasyonu yapar ve karşılar (*).

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

B. AİLEYE ÖZEL ASİSTANS HİZMETLERİ

Aile Fertleri: Hizmet Hakkı Olan Kişi ile aynı yerde ikamet eden eş ve çocukları.

1. MEDİKAL HİZMETLER

a) Tıbbi Bilgi ve Danışma

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin aile fertlerinin karşılaştığı acil olan veya olmayan her türlü sağlık problemi ile ilgili olarak; AXA Assistance Türkiye Medikal Ekibi tarafından bilgi verilir. Doktor, uzman doktor, diş hekimi, hastane, teşhis merkezleri, eczane ve nöbetçi eczane isimleri, adresleri ve telefon numaraları bildirilir. Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur ancak tanı konmaz, ilaç ve hastane önerilmez.

b) Tıbbi Nakil (Ambulans) Gönderimi

Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin ailesinin Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımladığı kriterlere göre ani hastalığı veya yaralanması durumunda, AXA Assistance Türkiye Medikal Ekibi tarafından kara ambulansı ile uygun olan en yakın tıbbi merkeze nakli sağlanır ve nakil için gerekli tüm giderler referans yılında azami 3 kez karşılanır.

AXA Assistance Medikal Ekibi, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin aile fertlerinin sağlık durumunun, normal 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.) Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin aile fertlerinin tedavisinden sorumlu olan doktorun yazılı raporu doğrultusunda belirleyeceklerdir.

AXA Assistance sadece kara ambulansı ile nakil bedelini belirtilen limit dahilinde karşılar. Hava Ambulansı ile nakil, organizasyon olarak sağlanır; bedeli Hizmet Hakkı Olan Kişi tarafından karşılanır.

** Bu teminatın geçerli olabilmesi için AXA Assistance Medikal Ekibi tarafından ön değerlendirme yapılmaktadır.*

c) İndirimli Sağlık Tarama (Organizasyon)

Erken teşhis ve sağlıklı yaşam prensibinden yola çıkan AXA Assistance Türkiye, Medikal Anlaşmalı Kurumları aracılığı ile müşterilerine indirimli ve kaliteli Sağlık Tarama yaptırma imkanı sağlamaktadır.

Sağlık Tarama Paketi; hastalık risklerinin ortaya çıkarılması ve kanser, kalp damar hastalıkları, diyabet ve benzeri hastalıklara dair erken teşhis yapılabilmesini sağlayan sağlık tarama uygulamasıdır. Özellikle erken müdahale avantajı kazandırdığı için Sağlık Tarama yaptırılması sağlıklı yaşam için önem taşımaktadır.

AXA Assistance Türkiye Sağlık Tarama Paketi ile AXA Assistance Anlaşmalı Kurumları'nda kaliteli ve ayrıcalıklı hizmeti indirim avantajı ile vermektedir.

Sağlık Tarama Hizmetinden faydalanmak isteyen isteyen Hizmet Hakkı Olan Kişi AXA Assistance Türkiye Hizmet Merkezi'ni arayarak randevu almak istediği aile ferdi için randevu talebinde bulunur ve ilgili Sağlık Tarama Paketi bedelini ödedikten sonra hizmet almaya hak kazanır.

AXA Assistance Türkiye Anlaşmalı Kurumları'nda Sağlık Tarama randevu organizasyonu hafta içi her gün 09:00-17:00 saatleri arasında yapılmaktadır. Randevu, anlaşmalı kurumların yoğunluğuna ve uygunluğuna göre organize edilmektedir. Hafta içi saat 17:00'den sonra gelen talepler not edilerek ertesi gün, istenilen gün ve saat için ilgili organizasyonun yapılması için gerekli görüşmeler yapılır. Haftasonu ve resmi/dini bayram ve tatil günlerinde gelen randevu talepleri ise tatil döneminden sonraki ilk iş günü, istenilen gün ve saat için organize edilerek randevu teyidi iletilir.

MİNİ SAĞLIK TARAMA PANELİ	
Sağlık Tarama Sonuç Değerlendirme	Hekim tarafından sonuçların değerlendirilir.
Akciğer Grafisi Tek Yönlü	Akciğer hastalıklarının ön tarama testidir.
EKG Kalp Elektrosu	Kalbin elektriksel uyarı grafisinin çekilmesidir. Koroner arter hastalıkları ve ritim bozukluklarını izlemede etkili bir tetkiktir.
Tam Kan Sayımı (18 Parametre)	Lökosit- Enfeksiyöz hastalıkların ve immun sistem reaksiyonlarının takibinde önemlidir. Eritrosit, Hemoglobin, Hematokrit - Anemi (kansızlık) tesbitinde anlamlıdır. Lenfosit, Nootrofil, Monosit, Eozinofil, Bazofil- Kan hücrelerinin özelliklerinin değerlendirilmesi ve bazı kan hastalıklarının teşhisinde kullanılır.
İdrar Tahlili	Böbrek, mesane ve idrar yolları hastalıklarının araştırılması testidir.
Sedimentasyon	Enfeksiyöz, romatizmal ve bazı malign hastalıkların teşhisinde etkilidir.
Açlık Kan Şekeri	Şeker hastalığı tanı ve tedavisinde kullanılır.
Kolesterol, Total	Koroner kalp hastalıklarının risk derecelendirilmesinde, tedavi planı ve izlenmesinde yararlıdır.
ULTRA SAĞLIK TARAMA PANELİ	
Doktor Muayene	Doktor muayenesi ve sağlık tarama sonuçlarının değerlendirmesidir.
Tüm Abdomen USG	Tüm batin ultrasonu çekilmesidir.
PA Akciğer Grafisi	Akciğer hastalıklarının ön tarama testidir.
EKG Kalp Elektrosu	Kalbin elektriksel uyarı grafisinin çekilmesidir. Koroner arter hastalıkları ve ritim bozukluklarını izlemede etkili bir tetkiktir.
Tam Kan Sayımı (18 Parametre)	Lökosit- Enfeksiyöz hastalıkların ve immun sistem reaksiyonlarının takibinde önemlidir. Eritrosit, Hemoglobin, Hematokrit - Anemi (kansızlık) tesbitinde anlamlıdır. Lenfosit, Nootrofil, Monosit, Eozinofil, Bazofil- Kan hücrelerinin özelliklerinin değerlendirilmesi ve bazı kan hastalıklarının teşhisinde kullanılır.
SGOT	Karaciğer fonksiyon testidir.
SGPT	Karaciğer fonksiyon testidir.
Total Kolesterol	Koroner kalp hastalıklarının risk derecelendirilmesinde, tedavi planı ve izlenmesinde yararlıdır.
HDL Kolesterol	Koroner kalp hastalıklarının risk derecelendirilmesinde, tedavi planı ve izlenmesinde yararlıdır.
Trigliserit	Koroner kalp hastalıklarının risk derecelendirilmesinde, tedavi planı ve izlenmesinde yararlıdır.
BUN	Böbrek fonksiyon testidir ve kandaki üre düzeyini gösterir.
Kreatinin	Böbrek fonksiyon testidir ve kandaki kreatinin düzeyini gösterir.
Açlık Kan Şekeri	Şeker hastalığı tanı ve tedavisinde kullanılır.
Sedimentasyon	Enfeksiyöz, romatizmal ve bazı malign hastalıkların teşhisinde etkilidir.
İdrar Tahlili	Böbrek, mesane ve idrar yolları hastalıklarının araştırılması testidir.

Notlar:

- İndirimli Sağlık Tarama hizmeti, AXA Assistance Türkiye Anlaşmalı Kurumları'nda geçerli olup, Anlaşmalı Kurumlar poliçe süresi içerisinde değişkenlik gösterebilmektedir
- AXA Assistance Türkiye Anlaşmalı Kurumlar'ında Sağlık Tarama randevu organizasyonu resmi tatil ve dini bayramlar hariç olmak üzere, haftaiçi her gün 09:00-17:00 saatleri arasında yapılmaktadır.
- Randevu iptali, en geç randevu tarihinden 1 (gün) önce saat 16:00'a kadar AXA Assistance Türkiye'ye bildirilmelidir. İspatlanabilir mücbir sebepler haricinde, randevu tarihinin 1 (bir) gün öncesinde saat 16:00'dan sonra iletilen iptal talepleri kabul edilmemektedir ve Sağlık Tarama hizmeti "*kullanılmış*" olarak kabul edilir. Randevu iptalleri sadece haftaiçi yapılmaktadır.

d) Çocuk Sağlığı Danışma

Annelere özel sağlık tüyoları, pratik bilgiler, çocuk sağlığına ve çocuk hastalıklarına dair bilgiler burada! Çocuğunuzla ilgili pek çok şeyi "Çocuk Sağlığı Danışma" hattını arayarak deneyimli doktorlarımızdan öğrenebilirsiniz.

Düşme durumunda ne yapılmalı? Grip veya nezle olduğunda, orta kulak iltihabında nasıl bir yol izlenmeli? Özellikle okul döneminde yaşanan bitlenme veya pire saptanması durumunda? Ateşleşme veya havale geçirme, hangi hastalık için hastanede hangi departmana başvurulması gerektiği, sindirim sistemi sorunları, sünnet, obezite veya aşırı zayıflık durumu, aşılama dönemleri, ergenlik döneminde yaşanan aile çatışmaları, ergenlik dönemi ile birlikte vücutta gerçekleşen tüylenme, sivilce gibi değişimler konusunda "Çocuk Sağlığı Danışma" hattını arayarak 7/24 bilgi alabilirsiniz.

* Görüşme esnasında ilaç ve hastane önerisi yapılmamaktadır.

e) Yeni Doğan Danışma

Dünyalar güzeli bebeğinizi dünyaya yeni getirdiniz! Bu heyecan arasında bazı aksiliklerle karşılaşabilirsiniz. Yeni annelere özel "Yenidoğan Danışma" ile 7/24 AXA Assistance doktorlarına ulaşabilir ve bebeğinizin büyüme süreci, dış çıkarma veya diğer sağlık sorunları gibi konularda destek alabilirsiniz.

Pişik veya isilik oluşmasından gaz çıkarmaya, anne sütü ile beslenmeden sarılığa, tuvalete çıkamamadan göbek bağı bakımına, aşılama bingıldakta oluşabilecek rahatsızlıklara, erkek bebeklerde sünnetten testislerin düşmemesine dek sizin ve bebeğinizin yaşayabileceği her türlü rahatsızlık konusunda bir telefon uzağınızdayız.

* Görüşme esnasında ilaç ve hastane önerisi yapılmamaktadır.

f) Evde Çocuk Bakımı (Organizasyon)

En değerli varlığınız olan çocuğunuzu kısa süreli de olsa emanet etmek zor değil mi? AXA Assistance olarak güvenilir anlaşmalı kurumlarımız aracılığı ile normal zamanlarda ya da acil durumlarda "evde çocuk bakım" hizmetini güvenle almanızı sağlıyoruz. Evde Çocuk Bakım Hizmetleri kapsamında farklı yaş gruplarındaki çocukların ihtiyaç ve gelişimlerine yönelik bakım hizmetleri özelleştirilmektedir.

Yaş Aralıkları	Bakım ve Gelişim Alanları
0-1 Yaş Deneyim	Yürümeye başlamamış bebek bakımı, Katı mamaya geçiş
1-3 Yaş Deneyim	Tuvalet eğitimi, Uyku eğitimi
3-6 Yaş Deneyim	Oyun deneyimi, Sağlıklı beslenme eğitimi
6-15 Yaş Deneyim	İletişim eğitimi, Ev ödevlerine yardım
Özel Bakım Durumu	Hiperaktivite, Otizm, Down Sendromu
Yabancı Dil	İngilizce, Almanca, Rusça

Evcil Hayvan ile rahat hissetme	Bazı ailelerin evinde evcil hayvan bulunmakta
---------------------------------	---

Örneğin uyku eğitimi kapsamında bebeğin uyku düzeninin geliştirilmesi, tuvalet eğitimi kapsamında yetişkin tuvaletlerinin kullanımının öğretilmesi gibi öğretici ve bebeğin gelişimine katkı sağlayan eğitimler verilmektedir. Biraz daha ileriki yaşlardaki çocuklar için ev ödevlerine yardım edilmesi, okuma alışkanlığının kazandırılmasına yardımcı olunması gibi hizmetler yer almaktadır.

Üstelik, talep ettiğiniz kriterler doğrultusunda sizi en uygun bakıcıya yönlendiriyoruz ve dolayısı ile bakıcınızı siz belirliyorsunuz.

Ücretler (TL)	Süre					
	1 Saat	1 Gün	Haftalık Olarak Gündüzlü	Haftalık Olarak Yatılı	Aylık Olarak Gündüzlü	Aylık Olarak Yatılı
A+	20	250	500	750	2000	3000
A	15	185	375	625	1500	2500

→ A+ Uzmanlık Seviyesi

- Çocuk gelişimi mezunu ve en az 5 yıl deneyimli bakıcı,
- 15 yıl deneyimli bakıcı,
- İyi bir üniversitenin öğrencisi (Boğaziçi, İTÜ vb.) ve yabancı dil bilen deneyimli oyun ablası

→ A Uzmanlık Seviyesi

- Çocuk gelişimi mezunu/ son sınıf öğrencisi bakıcı,
- En 5 yıl deneyimli bakıcı,
- Üniversite öğrencisi oyun ablası

Notlar:

- Evde Çocuk Bakım hizmeti organizasyonunun AXA Assistance tarafından gerçekleştirilmesi gerekmektedir.
- İndirimli hizmet alma imkanı sadece AXA Assistance Anlaşmalı Kurumlar'ında geçerlidir.
- Evde Çocuk Bakım hizmeti, İstanbul ve İzmir illerinde sağlanmaktadır.
- Kontrat dönemi boyunca AXA Assistance'in anlaşmalı olduğu kurum sayısı değişkenlik gösterebilir.
- AXA Assistance, Anlaşmalı Kurum ile kişi arasında yaşanabilecek anlaşmazlıklardan sorumlu değildir.
- Evde Çocuk Bakıcı hizmet talepleri hafta içi ve cumartesi günleri (resmi ve dini bayramlar hariç) 08:30-17:30 saatleri içerisinde karşılanabilmektedir. 17:30'dan sonra gelen talepler not edilerek, ilk iş günü Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye geri dönüş sağlanır.

*Fiyatlar istenilen hizmet detayı doğrultusunda değişiklik gösterilebilir.

g) Evde Yaşlı Bakımı (Organizasyon)

Bugünlere gelmenizde büyük destekleri olan annenizi, babanızı, hatta büyük anne ve büyük babanızı yaşlılık dönemlerinde başkasına emanet etmek zor olsa da, AXA Assistance olarak güvenilir ve profesyonel anlaşmalı kurumlarımız sayesinde "yaşlı bakım" hizmetini güvenle almanızı sağlıyoruz.

Yaşlı Bakım hizmetleri kapsamında farklı ihtiyaçları olan yaşlıların ihtiyaçlarına yönelik hizmetler özelleştirilmektedir.

DESTEK ALANLARI	HİZMET İÇERİĞİ
Özbakım Uygulamaları Desteği	Yemek / Beslenmeye yardım Boşaltım ihtiyacının giderilmesine yardım Hijyen uygulamaları desteği Banyo/traş Saç bakımı Deri bakımı (masaj vb.) Ayak bakımı Perine bakımı El, yüz ve ağız bakımı
Günlük Yaşam Aktiviteleri Desteği	Evde güvenli çevre oluşturma ve sürdürmeye yardım İletişim ve etkileşimi destekleme, arkadaşlık etme Giyinmeye yardım Fiziksel aktiviteye yardım Uykuyu sürdürmeye yardım Solunum sürdürmeye yardım Beden ısısını sürdürmeye yardım
İlaçların Hatırlatılması ve Takibi	Reçete edilmiş ilaçların alınması için hatırlatma desteği Bitmekte olan bir ilacın aileye hatırlatılması
Boş Zaman Etkinlikleri Planlama ve Uygulama	Ev içi aktiviteler Ev dışı aktiviteler
Alışverişe Eşlik Etme ve Yardım	Ailenin veya yaşlının isteği doğrultusunda ev alışverişlerine yardım
Hastane Yatışlarında Refakat	Yaşlının hastanede yatma durumu olduğunda kişiye eşlik etme
Ulaşım Sırasında Yardım ve Refakat	Hastaneye ulaşım Akraba ziyareti Mezarlık ziyareti Kurum ziyareti

Üstelik, yaşlının ihtiyaçları ve talep ettiğiniz kriterler doğrultusunda sizi en uygun hasta bakıcı ya da hemşireye yönlendiriyoruz; böylece hem hasta bakıcınızı / hemşirenizi kendiniz seçmiş oluyorsunuz hem de yaşlının talep ve ihtiyaçlarının en doğru kişilerce karşılanmasını sağlıyorsunuz.

Ücretler (TL)	Süre					
	1 Saat	1 Gün	Haftalık Olarak Gündüzlü	Haftalık Olarak Yatılı	Aylık Olarak Gündüzlü	Aylık Olarak Yatılı
A+	22	312	687	875	2750	3500
A	15	225	500	687	2000	2750
B	11	160	375	550	11500	2200

- ➔ **A+ Uzmanlık Seviyesi**
 - Hemşire
 - 15 yıl deneyimli hasta bakıcı
- ➔ **A Uzmanlık Seviyesi**
 - SMYO mezunu hasta bakıcı
 - Sertifikalı ve en az 5 yıl deneyimli hasta bakıcı
- ➔ **B Uzmanlık Seviyesi**
 - SMYO öğrencisi veya 1 yıl deneyimli hasta bakıcı

Notlar:

- ➔ Yaşlı Bakım hizmeti organizasyonunun AXA Assistance tarafından gerçekleştirilmesi gerekmektedir.
- ➔ İndirimli hizmet alma imkanı sadece AXA Assistance Anlaşmalı Kurumları'nda geçerlidir.
- ➔ Yaşlı Bakım hizmeti, sadece İstanbul ilinde sağlanmaktadır.
- ➔ Kontrat dönemi boyunca AXA Assistance'ın anlaşmalı olduğu kurum sayısı değişkenlik gösterebilir.
- ➔ AXA Assistance, Anlaşmalı Kurum ile kişi arasında yaşanabilecek anlaşmazlıklardan sorumlu değildir.
- ➔ Yaşlı Bakımı hizmet talepleri hafta içi ve cumartesi günleri (resmi ve dini bayramlar hariç) 08:30-17:30 saatleri içerisinde karşılanabilmektedir. 17:30'dan sonra gelen talepler not edilerek, ilk iş günü Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye geri dönüş sağlanır.

**Fiyatlar istenilen hizmet detayı doğrultusunda değişiklik gösterilebilir.*

BÖLÜM II – GENEL İSTİSNALAR

- 1) Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin her türlü teminat kapsamı altında, önceden AXA Assistance İstanbul Ofisi'nin onayını almadan, doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları AXA Assistance'tan talep etme hakkı olmayacaktır
- 2) Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin tüm Türkiye'de, İstanbul için 48 saat (kurye ile yapılan bilet teslimatları sadece İstanbul için geçerlidir), İstanbul dışındaki iller için (adrese kargo hizmetinin verilebildiği iller) 72 saat içinde özel kurye ya da kargo ile adrese teslimat hizmetlerini alma olanağı sağlanacaktır.
- 3) Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin adına bilet alınan/rezervasyon yapılan hizmetler için talepler 24 saat süresince alınabilir, ancak bilet temini ilgili kurumun mesai saatleri dahilinde yapılabilecektir, bu gibi durumlarda Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye mesai saatleri dahilinde geri döneceği bilgisi verilecektir. AXA Assistance, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin talebine uygun olacak şekilde hizmeti gerçekleştirme ve bu çerçevede her türlü dikkat ve özeni göstermekle yükümlüdür.
- 4) Rezervasyon imkanlarında kısıtlılık durumlarında veya VIP hizmetler (gösteri, otel, restoran ve benzer aktivitelerde) subjektif olan kişisel tatminin yüzde yüz olacağı konusunda garanti vermek mümkün değildir.
- 5) Kültürel ve sanatsal gösterilerle ilgili rezervasyon/bilet satış işlemleri bilet satışını yapan şirketlerin belirlemiş olduğu şart ve kontenjanlarla sınırlıdır. Bu sebeplerle, temin edilememesinin sorumluluğu AXA Assistance üzerinde değildir.
- 6) Ek-1 BÖLÜM II'de Kart Sahibi adına yapılan tüm masraflar ve ödenen bedeller, Kart Sahibi'nin önceden onayı alınması koşulu ile kendisinden tahsil edilir. Hukuki kurallara ve prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerin reddedilme hakkı saklıdır.
- 7) AXA Assistance, verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur. Hizmetlerin haricinde, meydana gelen her türlü zarar, kayıp ya da masraflardan sorumlu değildir.
- 8) İptal edilen randevular ile ilgili doğabilecek olan her türlü maddi sorumluluk Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye aittir. Bu husus, hizmetin talebi esnasında Hizmet Hakkı Olan Kişi'ye AXA Assistance tarafından mutlaka bildirilecek ve Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin onayı sonrasında işlem tamamlanacaktır.
- 9) BÖLÜM II - HİZMETLER'de Hizmet Hakkı Olan Kişi adına, kapsam dışı ya da teminat limit aşımı durumlarında yapılan tüm masraflar ve ödenen bedeller, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin önceden onayı alınması koşulu ile kendisinden tahsil edilir.
- 10) İndirimli veya ücretsiz hizmetler sadece anlaşmalı kurumlarda geçerli olup, anlaşmalı kurumlar sürekli güncellenmektedir.
- 11) Sözleşme süresi içerisinde; AXA Assistance, anlaşmalı kurumlarını değiştirme hakkını saklı tutar. Sözleşme süresi boyunca, anlaşmalı kurum sayısı değişkenlik gösterebilir.
- 12) Hizmet Hakkı Olan Kişi, yalnızca BÖLÜM II HİZMETLER'de geçen hizmetlerden yararlanabilir. Bu sebeple; AXA Assistance, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin organizasyonu sağlamak için anlaşmalı kurumlara doğrudan yaptığı başvurularda doğabilecek sorunlardan sorumlu olmayacaktır.

- 13) AXA Assistance'ın anlaşmalı kurumunun bulunmadığı il ve/veya ilçeler için gelen hizmet taleplerinin reddedilme hakkı saklıdır.
- 14) Aşağıdaki nedenlerden kaynaklanan durumlar kapsam dışıdır.
- Aksi belirtilmedikçe doğal felaketler, deprem, yangın, nükleer tehlike, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kaza
 - Savaş, işgal, yabancı düşman hareketleri, (savaş ilan edilmiş olsun olmasın) çarpışmalar, iç savaş, isyan, ihtilal, terörist veya askeri ya da inzibati güç, ayaklanma ve iç karışıklık sonucu doğan olaylar.
 - Mahalli mercilerin izin vermediği müdahaleler.
 - Olağandışı iklim koşullarından dolayı hizmet aksamaları.
 - Kasıtlı olarak kendini yaralama veya Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin bir suç olayının parçası olması sonucu doğan olaylar veya Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin hileli hareketleri.
 - Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin nefsi müdafaa haricinde bir kavganın parçası olması sonucu meydana gelen olaylar.
 - Direkt ya da dolaylı olarak iyonizan radyasyondan doğan veya onun neden olduğu ya da katkıda bulunduğu olaylar veya aydınlatma amaçlı kullanılan nükleer yakıt veya radyoaktif toksik patlama ile radyoaktiviteye maruz kalındığı durumlar veya herhangi bir patlayıcı nükleer yapı ya da nükleer unsurdan doğan diğer tehlikeler.
 - Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin bildiği, daha önce tedavi aldığı mevcut olan, tekrarlayan, kronik ya da devam etmekte olan herhangi bir hastalık ya da durum sonucu oluşan olaylar. Nekahat dönemi hastalığın tam bir parçası olarak düşünülür.
 - Gönüllü çocuk düşürmeye bağlı olaylar.
 - Akıl hastalığı ya da kişilik kaybı.
 - Tedaviye uyumlu olarak reçete edilmiş ve yeterliliği diplomalı bir tıp doktoru tarafından yönlendirilmiş maddeler dışındaki sarhoş edici içecek ya da maddelerin etkisi altında ya da kısmen veya tamamen etkilerine bağlı olarak özürülük neticesinde meydana gelen olaylar.
 - İntihar veya benzeri girişim sonucu ölüm, yaralanma ya da hastalık sonucu meydana gelen olaylar.

BÖLÜM III - TEMİNAT DIŞINDA KALAN HALLER:

- Bu poliçe kapsamında talepte bulunan Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin hileli ve kasıtlı hareketleri,
- Sel, seylap, deprem, volkanik patlamalar, heyelan fırtına, meteor düşmesi v.b. doğal afetler sonucu ortaya çıkan zararlar,
- Harp veya harp niteliğindeki hareket, ihtilal, isyan, ayaklanma, terörist aktiviteler ve bunlardan doğan iç kargaşalıklar,
- Terörle Mücadele Kanunu'nda belirtilen terör eylemleri ve sabotaj ile bunları önlemek ve etkilerini azaltmak amacıyla yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler,
- Nükleer rizikolar veya nükleer, biyolojik ve kimyasal silah kullanımı veya nükleer, biyolojik ve kimyasal maddelerin açığa çıkmasına neden olacak her türlü saldırı ve sabotaj,
- Silahlı kuvvetler veya güvenlik kuvvetleri veya örgütlerinin hareketi,
- Tehlikede bulunan kişileri ve malları kurtarmak hali müstesna, Hizmet Hakkı Olan Kişi'nin kendisini bile ağır bir tehlikeye maruz bırakacak hareketlerde bulunması,
- Yolcu taşıma yetkisine sahip olmayan bir hava taşıtının ve helikopterlerin bir yolcu veya mürettebat sıfatıyla kullanılması, motorsiklet kullanımı,
- Seyahat bitiminde ikametgah iline dönüşü takiben devam eden tedavi harcamaları,
- Hiç tedavi edilmemiş olsa dahi, başvuru tarihinde varolan ve/veya sigorta başlangıç tarihi öncesine dayanan tüm hastalıklar, kronik zeminde gelişen akut hastalık hecmeleri ve komplikasyonlara ait ortaya çıkan masraflar (hastalık sonucu ölüm ve bu nedenle cenazenin yurda getirilmesi ve defin masrafları dahil)
- Tanısı ileri yaşta konulsa dahi doğuştan gelen tüm hastalık ve sakatlıklar (doğumsal anomaliler, genetik bozukluklar), prematüriteye ait giderler (kuvöz bakımı vs.), motor ve mental gelişim bozukluğu (büyüme ve gelişme geriliği) ile ilgili rutin veya spesifik her

- türlü tetkik ve tedavi gideri(Örn: genetik testler, her tür karyotip araştırması, hemogloblin elektroforezi, fenilketonüri testleri yendoğan tiroid testleri, kalça USG, inmemiş ve retraktıl testis, polikistik böbrek, veziko üreteral reflü-VUR vb.)
12. Hamilelik ve komplikasyonları ile ilgili her türlü sağlık harcaması,
 13. Resmen ilan edilmiş bulunan salgın hastalıklar (kolera, sıtma vb.); AIDS ve AIDS'e bağlı hastalıklar ile ilgili olan her türlü test, tahlil masrafları ve gerekli tedaviler ile, HIV virüsünün neden olacağı tüm hastalıklar,
 14. Özel hemşire giderleri,
 15. Koltuk değneği, tekerlekli sandalye, korseler, ortopedik ayakkabı, tabanlık, bot, terlik, buz kesesi, eskar simidi ve her türlü ortopedik destekleyici ile işitme cihazı giderleri ve her türlü yardımcı tıbbi alet ve malzeme (uyku apnesi cihazı ve kalibrasyonu, holter cihazı vb.),psikososyal nedenlerle kullanılan meme ve penis protez vb. giderleri,
 16. Telefon, televizyon, kafeterya, idari hizmet ve paramedikal servis ücretleri gibi tedavi için gerekli olmayan sair masraflar,
 17. Hizmet Hakkı Olan Kişinin intihara teşebbüsü nedeniyle meydana gelebilecek hastalık, yaralanma veya ölüm halleri. Her türlü ruh ve sinir hastalıkları ve geriatrik hastalıklar, psikosomatik hastalıklara ait muayene, tetkik, tedavi ve ilaç harcamaları ile psikolog ve danışmanlık hizmetleri harcamaları,
 18. Cinsel fonksiyon bozuklukları ile ilgili tetkik ve tedaviler ve cinsel yolla bulaşan hastalıklar.
 19. Tüm alternatif tedaviler ve kozmetik amaçlı yapılan her türlü masraf (akupunktur, mesoterapi, magnetoterapi, nöral terapi, şiroprakti, anti aging, reiki, ayurveda vb.)
 20. Belli bir hastalığa bağlı olmayan inceleme ve tedaviler (tarama testleri, aşılama, kontrol testleri, viral markerlar, portör tetkikleri vb), check-up giderleri ve yıllık kontrol mamografileri smear ve PSA testleri vb. rutin taramalar.
 21. Kişinin akli dengesinin yerinde olduğu veya olmadığı zamanlarda kendisine vereceği zararlar,suç işleyerek kendisine vereceği zararlar, alkol zehirlenmesi, alkolizm ve alkol kullanımı sonucu doğan hastalıklar, yaralanmalar; eroin, morfin vb. gibi uyuşturucu ve bağımlılık yapan maddeler kullanılması neticesinde olabilecek her türlü sağlık giderleri,
 22. a. Hizmet Hakkı Olan Kişinin lisanslı sporcu olarak karşılaşmalara katılması ya da hazırlanması sırasında ortaya çıkan rahatsızlıkların tetkik, tedavi ve bakımı,
b. Profesyonel sporcuların meslek kazaları. Yalnız, yapılan sporlarla ilgisi olmayan ani hastalık ve ilgili sporların dışında oluşan kazalar teminat altındadır, sürprim uygulanmaz.
c. Lisanssız veya amatör olarak dahi yapılsa kayak, dağcılık, binicilik, rafting, tüplü / serbest dalış, yamaç paraşütü, dögüş sporları, motor sporları v.s. gibi tüm tehlikeli spor dalları.
 23. Diş rahatsızlıkları ile ilgili tüm tedavi giderleri
 24. Vücudun günlük ihtiyacını sağlamak ve/veya genel sağlığı korumak ve desteklemek amacı ile kullanılan, ilaç niteliğinde olmayan destekleyici ürünler, bitkisel ilaçlar, gıda takviyeleri WHO onayı almamış tüm ilaç niteliğindeki maddeler,
 25. Doktorlardan ve sağlık kurumlarından kaynaklanan hatalı tedavi ve ameliyat neticesi ortaya çıkan komplikasyonlar nedeniyle oluşan giderler,
 26. Muntazam sefer yapan (IATA üyesi) bir havayolunda biletli yolcu olmanın dışında, herhangi bir şekilde uçmanın doğuracağı tıbbi problem, sakatlık ve bunların gerektirdiği tetkik ve tedaviler, ve diğer masraflar,
 27. Estetik tedavileri, aşılama