

AXA SİGORTA MAKSİMUM KASKO SİGORTA POLİÇESİ ASİSTANS HİZMETLERİ VE ŞARTLARI

BÖLÜM I – ŞARTLAR

A) TANIMLAR

Sigortalı: Türkiye'de ikamet eden; poliçe sahibi veya Sigortalı aracın sürücüsü ile Sigortalı araç içinde para ödemededen seyahat eden yolcular (otostopçular hariç).

Sigortalı Araç:

- Hususi 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.
- Hafif Ticari:** Ticari veya profesyonel anlamda yolcu ve/veya malların taşınması ve/veya kiralanması amacı ile kullanılan yüksüz ağırlığı 4.000 Kg'ı aşmayan; Ambulans, Minibüs, Kamyonet, Panelvan ve Pick-up gibi dört tekerlekli araçlar.
- Ağır Ticari:** Ticari veya profesyonel anlamda yolcu ve/veya malların taşınması ve/veya kiralanması amacı ile kullanılan yüksüz ağırlığı 10.000 kg.'ı aşmayan; Uzun şasi Minibüs, Midibüs, Çekici, Römork, Kamyon, TIR (Kafası) gibi ticari araçla

Lehdar: Poliçenin düzenlendiği ülkede ikamet eden Sigortalı Aracın sürücüsü ve para ödemededen Sigortalı Aracın içinde seyahat eden yerli ve yabancı yolcuları (otostopçular hariç).

Poliçe: Sigorta Şirketi tarafından tanzim edilmiş, yürürlükte olan yukarıda tanımlı araç türleri için düzenlenmiş ve AXA Partners'a bildiri yapılmış "Hususi Oto Kasko Poliçesi"dir.

Daimi Sürücü: Ehliyeti olan kişi veya kişiler.

Referans Yılı: Sözleşme geçerlilik süresidir.

Vaka: AXA Partners'ın aracılığına yol açabilecek, aşağıda C Maddesinde tanımlanan her türlü vaka.

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 hadise.

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 uğramaları.

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: AXA Partners tarafından görevlendirilmiş, tıbbi bilgiye sahip uzman kişi veya kişiler.

Ciddi Tıbbi Sebep: Kişinin hayatını tehlikeye sokan önemli hastalık veya yaralanma durumu.

Aile Yakını: Baba, anne, çocuk, eş veya kardeştir.

Daimi İkamet Ülkesi: Poliçe'nin düzenlendiği ülkedir.

Daimi İkametgah: Sigortalı'nın poliçenin düzenlendiği ülke içindeki evi veya Poliçe'de belirtilen ikametgah adresidir.

Arıza: Araçta elektrik veya mekanik bir aksaklık, bozulma meydana gelmesi sebebiyle aracın hareketsiz kalması halidir.

AXA Partners: Inter Partner Assistance Yardım ve Destek Hizmetleri Ticaret Anonim Şirketi

Şirket: AXA Sigorta A.Ş.

B) COĞRAFİ KAPSAM

Teminatlar	Coğrafi Sınırlar
Araç ve Kişisel Yardım Teminatları	T.C. + KKTC
(A.4 ve A.5 nolu teminatlar)	T.C. + KKTC + Avrupa Ülkeleri

Asistans teminatlarının tümü aksi belirtilmedikçe 0 (Sıfır) kilometreden itibaren başlar. Sadece sigortalının ikamet ettiği il'in dışında iken gerçekleşen durumlarda verilecek hizmetler aşağıdaki gibidir;

Kaza Durumları:

- A.7 Bulunamayan Yedek Parçaların Temini,
- A.8 Aracın Teslim Alınması,
- A.9 Aracın Emanet ve Muhafazası,
- B.1 Konaklama,
- B.1b Lehdarın Seyahatinin Tamamlanması,
- B.4 Refakatçinin Nakli ve Konaklaması Hizmetleri,
- B.5 Cenaze Nakli,

C) ASİSTANS HİZMETLERİNİN ŞARTLARI

Bölüm II'de yeralan hizmetler; AXA Partners İstanbul Ofisi tarafından organize edilecek olup **0850 250 99 99** no'lu telefonun aranması ve talep edilmesi halinde verilecektir.

D) ZAMAN AŞIMI

Sigorta kapsamındaki her türlü talep, Sigorta Şirketinin yasal mevzuat çerçevesinde tabi olacağı zaman aşımı süresine tabidir.

E) AXA PARTNERS'İN SORUMLULUĞU

AXA Partners, verdiği asistans hizmetlerinde, grev, savaş, istila, yabancı düşman hareketleri, çatışma, iç savaş, ayaklanma, ihtilal, terörizm, askeri güç, şiddet kullanma, olağanüstü hal, radyoaktif veya buna benzer mücbir sebeplerden ortaya çıkan gecikme ya da suçlamalardan sorumlu tutulmayacaktır.

AXA Partners, hiçbir durumda; polis, sivil savunma, itfaiye gibi resmi acil yardım kuruluşlarının yerine konulamaz.

BÖLÜM II - HİZMETLER

A. ARAÇ YARDIM HİZMETLERİ

1. Araç Bilgi Hattı

AXA Partners tarafından, kendilerine ulaşan sigortalılara 24 saat ve 365 gün tüm Türkiye Cumhuriyeti kapsamında yerel çekici-vinç firmaları, tamirhaneler ve araç markalarının servis istasyonları hakkında bilgi ve telefon numarası verilir. İstenir ise kapsam dışı ve limit üstü bedeller için (karşılıklı fiyat onayı alındıktan sonra), anlaşmalı hizmet sağlayıcıları ile irtibat Sigortalı'nın kapsam dahilindeki hizmetlerden faydalanması sağlanır.

2. Ön Ekspertiz ve Fotoğraf Çekimi

Asistans Firması sigortalı'dan kendi müdahalesini gerektirecek bir hasar ihbarı aldığı anda, hasar yerine en kısa zamanda bir çekici-kurtarıcı yollar. Aracın çekilmesinden önce bir ön ekspertiz raporu tutulur ve araç hasarlarının ve/veya kaza yerinin fotoğrafları çekilir. Fotoğraflar ön ekspertiz raporu ile birlikte Asistans Şirket Genel Müdürlüğü'ne gönderilir.

Donanımı mümkün ise Asistans firmasının anlaşmalı hizmet sağlayıcıları digital kanallarla hizmet verebilecektir

3. Yol Kenarında Onarım

Araç arıza nedeniyle hareketsiz kaldığında, AXA Partners, sigortalı aracın yol kenarında onarımı için mümkün olabilen hallerde ve ilgili araç marka yetkili servislerinin bu hizmeti sağlayabilecek teşkilata sahip olması koşuluyla gerekli organizasyonu yapar.

Sigortalı'nın yardım merkezi ile yapacağı ilk görüşme esnasında, arızanın yol kenarında tamir edilebileceği anlaşılırsa yerinde tamir için belirtilen markalara ait Yetkili Araç Servisi gönderilecek, aksi taktirde AXA Partners tarafından aracı çekmek maksadıyla doğrudan çekici gönderilecektir. AXA Partners, Yetkili Araç Servisi'nin olay yerine maksimum 50 km.'ye kadar tek yön ulaşım ve 1 saate kadar servis işçilik ücretini karşılar. Araç yol kenarında tamir edilemediği takdirde aracın en yakın servise çekilmesi hizmeti çekme limiti dahilinde verilecektir.

Bu menfaat kapsamında malzeme ve yedek parça bedellerine ilişkin olarak herhangi bir meblağ AXA Partners tarafından ödenmeyecektir.

4. Çekme

4.1. Arıza Durumlarında

Aracın hareketsiz kalmasına yol açan arıza durumlarında araç en yakın yetkili servise limitler dahilinde çekilir. Araç, arızalandığı şehirde yetkili servis olmaması durumunda aşağıda belirtilen limitler dahilinde en yakın ildeki yetkili servise çekilir ve limit aşımı olması durumunda aradaki fark Sigortalı tarafından ödenir. Sadece şehir içlerinde Sigortalı'nın istemesi durumunda araç, istenilen yetkili servis veya özel servise olay başı Türkiye sınırları içerisinde seçilen ürün limiti ve poliçe üzerinde yazan limite göre 4.500 TL veya 11.250 TL veya 35.000 TL limit, Avrupa sınırları içerisinde 750 Euro limit dahilinde çekilir.

Bu prosedür kapsamındaki arıza durumlarındaki tüm çekici hizmetleri poliçe yılı içerisinde 3 kez ile sınırlıdır.

Arıza durumunda Sigortalı'ya aracın garantisinin olup olmadığı sorulur. Normal ya da uzatılmış garanti kapsamında olan araçlara telefonda öncelikli olarak kendi araç yardım servislerine ulaşmaları sağlanır ve bu yönlendirme Asistans firma tarafından yapılarak sigortalıya telefon ile bilgi verilir.

10 yaş üzeri araçların arızası için bu prosedür kapsamındaki çekici hizmeti poliçe yılı içerisinde azami iki kez verilir.

4.2. Kaza Durumlarında

Aracın hareketsiz kalmasına yol açan kaza durumlarında araç en yakın yetkili veya anlaşmalı servise olay başı Türkiye sınırları içerisinde seçilen ürün limiti ve poliçe üzerinde yazan limite göre 4.500 TL veya 11.250 TL veya 35.000 TL limit, Avrupa sınırları içerisinde 750 Euro limit dahilinde çekilir. Sigortalının istemesi durumunda araç istenilen farklı bir şehirde bulunan yetkili veya anlaşmalı servise belirtilen limit dahilinde çekilir ve limit aşımı olması durumunda, aradaki fark Sigortalı tarafından ödenir.

Hem arıza (4.1.) hem de kaza (4.2.) durumlarında aşağıdaki genel şartlar geçerlidir:

Asistans, bölgedeki anlaşmalı mevcut çekme hizmet sağlayıcı firmaların imkanları ve yeterlilikleri kapsamında, fiziki, coğrafi ve iklim koşullarının elverdiği ölçüde hizmetin verilmesini veya organizasyonunu gerçekleştirecektir. Gerekli organizasyonun yapılamaması halinde, Sigortalı'nın kendi imkanları ile yapacağı çekme ve kurtarma maliyetleri Asistans'ın hizmet limitleri dahilinde, Asistans tarafından karşılanır.

Acil durumlarda, AXA Sigorta'nın ölümlü, yaralanmalı ve resmi mercilerin araç çekilmesine izin vermediği durumlarda müşterinin Asistans'ı arama ön koşulu olmaksızın sigortalının yapacağı çekme masrafı yukarıda belirtilen limitler dahilinde Asistans tarafından karşılanacaktır.

Aracın Kolluk Kuvvetleri tarafından çekilmesi, aracın Sigortalı ya da resmi merciler tarafından ilk çekildiği Servis'in onarımı yapacak donanıma sahip olmaması gibi zorunlu durumlarda, aracın 2. kez çekilmesi hizmeti tek bir çekici hizmeti olarak kayıt altına alınacaktır.

Sel ve Katastrofik durumlarda AXA Sigorta ile iletişime geçilerek hizmet organizasyonu için olay bazında karar verilir.

Aracın bagaj ve yükünden dolayı çekilmesine engel bir durum var ise, bagaj ya da yükün boşaltılmasında, Asistans sorumlu değildir. Ancak, sigortalının bu hizmeti talep etmesi ve teknik açıdan bu çekme hizmeti mümkün ise, sigortalının maliyeti kabulüne dair yazılı onayı ile bu hizmet verilecektir.

Asistans tarafından aracın tamir masraflarına ilişkin olarak herhangi bir ödeme yapılmayacaktır.

5. Aracın Vinç ile Kurtarılması

Aracın işletilmesi sırasında devrilme veya şarampole yuvarlanma nedeniyle hareketsiz kalması durumunda, mümkün olabilen durumlarda aracın kurtarılması ve sonrasında yoluna devam edebilmesi için uygun bir yere konulması için gerekli organizasyon yurt içinde seçilen ürün limiti ve poliçe üzerinde yazan limite göre 6.000 TL veya 11.250 TL veya 35.000 TL, Avrupa ülkelerinde ise 750 Euro limit dahilinde hizmet verilir. Kurtarma hizmeti sadece kaza durumunda verilir.

Aracın bagaj ve yükünden dolayı kurtarılmasına engel bir durum var ise, bagaj veya yükün boşaltılmasından Asistans sorumlu değildir.

Ancak, sigortalının bu hizmeti talep etmesi ve teknik açıdan bu çekme hizmeti mümkün ise, sigortalının maliyeti kabulüne dair yazılı onayı ile bu hizmet verilecektir.

Asistans, bölgedeki anlaşmalı mevcut kurtarma hizmet sağlayıcı firmaların imkanları, yeterlilikleri ölçüsünde, fiziki, coğrafi ve iklim koşullarının elverdiği ölçüde hizmetin verilmesini veya organizasyonunu gerçekleştirecektir. Kurtarma için, bölgedeki kurtarıcı firmalara ait çekici araçların ulaşabileceği, emniyetle yürüyebileceği yollar üzerinde olması halinde hizmet sağlanacaktır.

Asistans tarafından aracın tamir masraflarına ilişkin olarak herhangi bir ödeme yapılmayacaktır. Sigortalı aracın kaza nedeniyle kurtarılması çok zor koşullarda ise (şarmpole düşme, devrilme vs.) kurtarma hizmeti kapsam dahilindeki limitle yapılır. Limiti aşan miktar sigortalı'dan onay alınması şartı ile yapılacaktır.

6. Lastik Değişimi

Sigortalı araca ait lastiklerden birinin kullanılamaz hale gelmesi durumunda ve sigortalının talep etmesi halinde gönderilecek olan görevli ekip, araç lastiğinin değişimini gerçekleştirecektir. Sigortalı araçta yedek lastik bulunmadığı veya lastik değiştirmenin olay yerinde mümkün olmadığı durumlarda, araç en yakın çözüm adresine (servis,lastikçi vb) limitsiz çektirilecektir.

7. Çilingir Hizmeti

Sigortalı aracın kapılarının arızalı olması, anahtarlarının kaybedilmesi, çalınması veya aracın içinde unutulmasından dolayı aracın içine girilemediği durumlarda, Asistans kapıların açılması için olay yerine gönderilen anahtarcının yol ve işçilik ücretini karşılayacaktır. Bu hizmetin ifasında doğabilecek yol-işçilik haricindeki tüm maliyet sigortalıya aittir. Araç kapısının açılmaması durumunda, en yakın yetkili servise aracın nakli çekim limitleri dahilinde sağlanacaktır.

* Öncelikli olarak aracın yetkili servise çekilmesi Asistans tarafından önerilir, Sigortalı'nın olay yerinde kapının açılması talebine istinaden araca gelebilecek olası hasarlardan AXA Partners sorumlu tutulamaz.

8. Yakıt Bitmesi

Sigortalı aracın yakıtının bitmesi durumunda AXA Partners, aracın en yakın akaryakıt istasyonuna çekilmesini sağlayacaktır.

9. Profesyonel Sürücü Temini

İkametgâh ili dışında, sigortalı aracın sürücüsünün, aracı kullanmayı imkansız kılan bir kaza geçirmesi ya da vefatı halinde, sürücünün beraberinde bulunanlardan hiçbirinin sürücünün yerine geçememesi kaydıyla, AXA Partners, aracı kullanarak araçta bulunanları daimi ikametgaha veya seyahat için planlanan yere götürmek üzere profesyonel bir sürücü temin eder.

10. Bulunamayan Yedek Parçaların Temini

Asistans, aracın hareketini sağlayacak yedek parçanın aracın tamir edildiği yerde bulunamaması durumunda, Türkiye sınırları içerisindeki aracı üreten firmada mevcut olan söz konusu yedek parçaların mümkün olabilen durumlarda bulunmasını ve gönderilmesini organize edecektir. Temin edilen yedek parçanın maliyeti Lehdar tarafından, nakliye masrafları 10 kg.'a kadar Asistans tarafından ödenecektir.

11. Aracın Teslim Alınması

Sigortalının ikametgah adresi olan il dışında tamiri 48 saatten fazla sürüyor ya da çalınan sigortalı aracın sigortalının ikamet ettiği il dışında bulunması halinde sigortalı ya da yetkilendirdiği kişinin aracı teslim alma maliyeti aşağıdaki limitlerle karşılanacaktır;

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

12. Aracın Emanet ve Muhafazası

Bu madde kapsamında sürücü temini mücbir sebeplerle yapılamıyorsa, Asistans firması sigortalı aracın güvenliği için 7 gün ve azami 500 TL limitle muhafaza hizmeti verir

B. KİŞİSEL YARDIM HİZMETLERİ

1. Aracın Kaza Geçirmesi veya Arızalanması Nedeniyle Konaklama ve Seyahat

1a) Asistans, Sigortalı'nın ikamet ili dışında gerçekleşen bir kaza ya da arıza sonucu aracın onarımının 24 saati aşığı durumlarda;

Sigortalı'nın kaza veya arızanın meydana geldiği il'de konaklamayı tercih etmesi halinde veya hava ve yol koşullarının uygun olmaması gibi durumlarda Asistans, araçta yolculuk eden azami 5 kişi için ve kişi başına her gün için azami 1.500 TL'ye kadar arka arkaya azami 3 gece olmak kaydıyla oda ve kahvaltı (ekstralar Sigortalı'ya aittir) konaklamasını karşılar. (Sigortalının talep etmesi halinde konaklama imkanı koşulsuz olarak sağlanmalıdır.)

Konaklama kaza veya arızanın meydana geldiği bölgede, 3 veya 4 yıldızlı bir otelde temin edilecektir. Konaklanacak otel, Asistans tarafından belirlenir.

1b) Seyahatin tamamlanması hizmeti Sigortalı'nın ikamet il'i dışında gerçekleşen bir kaza veya arıza sonucu aracın 24 saatten fazla hareketsiz kalması durumunda verilir.

Sigortalı'nın ve lehdarların (azami 5 kişi) seyahatlerinin tamamlanması Asistans tarafından ayarlanır ve ulaşım masrafları karşılanır.

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

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

1c) Araç kazayı ya da arızayı izleyen 48 saatten daha uzun süre tamir edilmemiş ise sigortalılar seyahate devam etmek veya daimi ikametgahlarına dönebilmek için uygun bir araç kiralamak isteyebilir. Bu durumda kendilerine azami 2 gün için kiralık araç sağlanacak ve en fazla 2.500 TL'ye kadar bedeli ödenecektir.

Not: Konaklama giderleri, sigortalı'nın ikametgahına geri gönderilmesi ve kiralık araç teminatlarından aynı anda yararlanılamaz.

2. İkame (Kiralık) Araç

İkame araç hizmeti, poliçe geçerlilik süresince oluşan bir kaza sonucu, sigortalı araçta meydana gelen, poliçe kapsamındaki hasarlar için verilecektir.

Asistans hizmeti servis yerine bakılmaksızın ilgili poliçe süresince en fazla 2 hasar dosyasında kullanılabilir.

- AXA Sigorta Anlaşmalı Servislere ve Serbest Tamirhanelere çekilen araçlar olay başına poliçe üzerinde yazan (7/15/30) gün ile sınırlı olacak şekilde ikame araç teminatından faydalanabilirler.
- AXA Sigorta Anlaşmalı Tamirhanelere çekilen araçlar olay başına eksper gün süresince olacak şekilde ikame araç teminatından faydalanabilirler.

Sigortalı, her iki durumda da poliçe yılı içerisinde ilgili teminattan azami 2 kez faydalanılabilir.

İkame araç hizmeti için Eksper, AXA Sigorta Personeli, Sigortacının yetkili kılacağı kişi ya da kurumlarca yapılacak ekspertiz süresi dikkate alınacaktır.

30 günü geçen ikame araç kullanımı her halükârda sigorta eksperinin veya sigorta şirketi yetkilisinin onay vermesi şartına bağlıdır.

İkame olarak verilecek araç sigortalı aracın özelliklerine en yakın ve en fazla C sınıfı, aynı segment ikame araç ürününde ise sigortalı aracın segmenti ile aynı segment olacaktır.

Sigortalı araç segmentine göre azami aşağıda belirtilen örnek araçlar poliçe limitlerine göre ikame araç olarak temin edilir.

SİGORTALI ARAÇ GRUBU	SİGORTALI ARAÇ MUHTEMEL TEKNİK ÖZELLİKLERİ	ÖRNEK İKAME ARAÇ TİPLERİ
A - B	Binek tipi, 4-5 kapı, motor hacmi 1200 – 1500 cc arası	NISSAN MICRA – HYUNDAI I20 – RENAULT SYMBOL – KIA PICANTO
C	Binek tipi, Sedan, 4-5 kapı, motor hacmi 1300 - 1700 cc arası	FIAT EGEA – HYUNDAI ACCENT BLUE KIA STONIC – RENAULT CLIO
C +	Binek tipi, Sedan, 4-5 kapı, motor hacmi 1600 - 2000 cc arası	OPEL ASTRA - TOYOTA COROLLA SKODA OCTAVIA – RENAULT MEGANE
D	Binek tipi, Sedan, 4-5 kapı motor hacmi 1600 - 2000 cc arası	VOLKSWAGEN PASSAT - OPEL INSIGNIA SKODA SUPERB – PEUGEOT 2008
D +	Binek tipi, Sedan, 4-5 kapı, motor hacmi 1600 - 2000 cc arası	MERCEDES C180 – PEUGEOT 3008 VOLKSWAGEN TIGUAN – BMW X1
E	Binek tipi, Sedan, 4-5 kapı, motor hacmi 1600 – 2500 cc arası	MERCEDES C 200 - AUDI A4 – BMW 3 Serisi

Sağlanacak ikame araç maksimum yukarıda belirtilenler olacak olup, SUV araç temini zorunluluğu bulunmamaktadır.

Temin edilecek ikame araç en fazla tablodaki E segment araçlardan olacaktır.

KOŞULLAR

1. İkame araç hizmeti, kaza sonucu meydana gelen hasarlar için sigortalı aracın serviste onarım ihtiyacı olduğu durumlarda verilecektir.
2. İkame kiralık araç hizmeti, kaza sonucu meydana gelen hasarlar için sigortalı aracın serviste onarım ihtiyacı olduğu durumlarda verilecektir. Ekspert onayı ile trafikte emniyetli sürüşe engel teşkil etmediği belirlenen hasarlar için ikame araç hizmeti verilmez. (göçük, çizik, mini onarım kapsamındaki hasarlarda ikame araç hizmeti verilmez. Sadece cam kırılması, sadece lastik onarımı, sadece ayna kırılması, sadece radyo teyp hasarları, sadece karter delinmesi ve benzeri hasarlarda fiili teknik onarım süresi 24 saati aşmadığı sürece kiralık araç hizmeti verilmez.)
3. Aracın tamir süresinin tesbiti, tamiratı gerçekleştirecek olan tamirci, ekspert ya da hasar dosya sorumlusunun onayı doğrultusunda karşılıklı mutabakat ile sağlanır. Bu hizmetin verilebilmesi için konu kaza nedeni ile AXA Sigorta sisteminde bir hasar dosyası açılmış olması şarttır.
4. Sigortalı aracın onarımının tahmin edilen süreden önce bitmesi durumunda Sigortalı araç sahibinin 0850 250 99 99'u arayarak ikame aracı iade etmesi gerekmektedir.

Not: Araç özellikleri ve araç tipleri kiralık araç firmasının filosuna göre değişkenlik gösterebilir. Otomatik vites araç talepleri bölgedeki anlaşmalı kiralık araç firmalarının filo imkanları dahilinde karşılanır. Dizel araç ve kış lastikli araç teslimat bölge ve filo imkanları kapsamında değerlendirilir.

5. İkame araç, hasarlı aracın tamir gördüğü servisin veya sigortalının ikamet adresinin bulunduğu il sınırları içerisinde veya sigortalının seyahat sebebi ile bulunduğu il sınırları içinde olmak kaydıyla sigortalının istediği adrese teslim edilir / yine aynı adresten teslim alınır. AXA Partners, ikame aracın il sınırları dışında bir adrese teslim edilmesi ve/veya alınması durumunda oluşacak maliyetlerden sorumlu olmayacaktır.
6. İkame araç teslimatı, talep ulaştığı andan itibaren maksimum 24 saat (Pazar günleri hariç) içerisinde gerçekleştirilecektir.
7. İkame araç hizmetinden yararlanılabilmesi için bir diğer koşul kredi kartı sahibi olmaktır. Araç kiralama şirketlerinin uyguladıkları genel kurallar gereğince araç kiralayan müşteriye aracın sağlanma amacı ve ücretinin kimin ödeyeceğine bakılmaksızın, kiralama sözleşmelerinde teminat içerisinde alınmamış masraflar için sigortalı kredi kartından provizyon alınacak veya mail order formu imzalatılacaktır. Kredi kartı provizyonu (tutar tedarikçi ve teslim edilen araca göre değişmektedir) veya mail order formu kiralık araç şirketi tarafından aşağıdaki durumlarda kullanılabilir; (Slip aracın iadesi sırasında rent a car firması tarafından müşteriye iade edilmektedir).
OGS/HGS vb. Ücretli geçişler
Yakıtın eksik teslim edilmesi,
Kasko poliçesi kapsamı dışında araca verilebilecek zararlar
Kiralayanın kusurlu hareketlerinden dolayı kiralık aracın kullanılmamasından doğan ticari kayıplar.
8. Araç sahibi belirtilen ikame araç gün limitini aştığı takdirde, limit üstü bedel Araç Sahibi'nden direkt tahsil edilir.

9. Hizmet sağlayıcı şirket tarafından bölgedeki anlaşmalı mevcut kiralık araç sağlayıcı firmaların araç temin edebildiği ölçüde hizmetin verilmesi ve ikame araç organizasyonu gerçekleştirilir. Sigortalının bu hizmet kapsamında şirkete müracaatı sonrasında şirketin ikame araç temin edemediği durumlarda müşteri kendi imkanlarıyla araç temin edebiliyorsa, orijinal fatura karşılığında bu teminatın şartları kapsamında, hak edilen süreyle sınırlı olmak üzere günlük olarak AXA Partners'ın belirlediği tutar kadar geri ödeme taleplerini karşılayacaktır.
10. İkame araç hizmeti, hasarın gerçekleştiği yerin daimi ikametgaha uzaklığına bakılmaksızın Türkiye Cumhuriyeti ve K.K.T.C. sınırları dahilinde sağlanacaktır.
11. Sigortalı, ikame aracı teslim alırken imzalamış olduğu araç teslim belgesinde yazılı olan şartları okumalı ve bu şartlara uymalıdır. Bu şartlara uyulmamasından doğacak hukuki yükümlülükler için Asistans firması sorumlu tutulamaz.
12. İkame araç hizmeti sunan firma ile sigortalı veya yetkilendirdiği kişi tarafından imzalanan sözleşmenin ihlal edilerek aracın sözleşmede araç kullanıcısı olarak belirlenmemiş bir kişi tarafından kullanılması halinde ortaya çıkabilecek her türlü cezai ve hukuki sorumluluk ve araçta oluşabilecek her türlü hasar sözleşmeyi ihlal eden tarafa aittir.
13. İkame araç talep eden kişinin T.C. tarafından verilmiş geçerli sürücü belgesine sahip olması gerekmektedir. Araç teslim edilecek kişi, ruhsat sahibi ya da birinci dereceden yakını olmalıdır. Sigortalının tüzel kişi olması durumunda, aracı şirket çalışanı teslim alacağı için Asistans'a yetki yazısı temin edilmelidir.
14. Aracın tam zayi olması ya da çalınması halinde poliçede yazan teminat limiti kadar ikame sağlar (7 gün / 15 gün). Bu hizmetten poliçe dönemi içerisinde ikame hakkı bitmemiş sigortalılar faydalanabilir.

İSTİSNALAR

1. AXA Sigorta Poliçesi'nin kapsamadığı hasarlar kapsam dışıdır. Ekspert raporuna sonucunda, hasarın kapsam dışında olduğu, ikame aracın kiralama ücreti sigortalıdan tahsil edilecektir.
2. Ekspert onayı ile trafikte emniyetli sürüşe engel teşkil etmediği belirlenen hasarlar için ikame araç hizmeti verilmez. Bknz; Koşullar 2. madde
3. Mini Onarım hizmeti kapsamındaki onarımlar esnasında ikame araç temin edilmez.
4. Aynı kaza ile ilgili seyahatin devamı için araç kullanılması durumunda; sigortalı ikametgah iline geri döndükten sonra kalan ikame gün hakkı kadar ikame araç talep edebilir.
5. Konu hasar tazminatının poliçe kapsamında olmadığı araç teslim alındıktan sonra netleşmesi halinde ikame araç maliyeti sigortalıdan tahsil edilecektir.
6. Konu kazanın direkt etkisi olmayan estetik tadilatlar, onarımlar, periyodik bakımlar için geçen süreler teminat dışıdır.
7. Aracın kaza dışında herhangi bir neden ile hareketsiz kalması teminat dışıdır.
8. İkame araca ait otopan, köprü geçiş ücretleri, trafik cezası ve benzin kapsam dışındadır ve bu tür masraflar Sigortalı tarafından karşılanır.
9. Kasko Poliçesi'ne ait Genel Şartlar'da belirlenen istisnalar, ikame kiralık araç teminatı için de geçerli olacaktır.

UYARI

Kredi kartı bilgilerinizin yukarıda bahsedilen durumlar dışında kullanılmasından kaynaklanan sorumluluk müteselsilen Asistans firmasına aittir.

3. Tıbbi Nakil

Lehdar'ın, Sigortalı araç ile gerçekleştirilen bir trafik kazası sonucu yaralanması halinde Asistans, Lehdar'ı ambulans veya refakatçi doktor yardımı ve tavsiyesi ile belirlenen en yakın tıbbi merkeze ulaştırılmasını sağlayacaktır. Bu teminat sadece Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde ve poliçe yılı içerisinde azami 3 kez geçerlidir.

Bir tıbbi merkezden diğer bir tıbbi merkeze ya da ikametgahına nakil, ancak, bulunulan tıbbi merkezde hastaya yapılacak tedavi için gerekli donanım ve tıbbi ekip yoksa sağlanacaktır. Naklin yapılabilmesi için, tedavi eden doktorun düzenleyeceği tıbbi rapor gerekmektedir.

Asistans, hiçbir zaman herhangi bir tıbbi yardım operasyonunda resmi kuruluşların yapması gereken kurtarma hizmetine müdahale etmeyecektir. Resmi ya da özel bir şirket tarafından verilen bu hizmetlerin maliyetinden Asistans firması sorumlu değildir.

Asistans Medikal Ekibi ve tedavi eden hekim, Lehdar'ın sağlık durumuna uygun bir araçla nakli için gerekli olan araç tespitini birlikte yaparlar. Asistans Firması sadece binek araç ve kara ambulansı ile nakil organizasyonu ve finansını sağlar. Hava ambulansı, sedyeli uçuş gibi imkanlar Asistans firmasına ait değildir. Ancak bu tip üst segment nakil ücretini lehdar karşılamayı kabul ederse, Asistans medical ekibi buna dair organizasyonu yapacaktır.

4. Refakatçinin Nakli ve Konaklaması

Sigortalı'nın aracı ile geçirdiği bir trafik kazası sebebiyle ikamet ettiği il'in dışında bir hastanede 8 günden fazla yatarak tedavi görmesi gerektiği durumlarda Asistans, Sigortalı'nın belirleyeceği bir yakınının refakatini organize ederek gidiş-dönüş biletini temin eder. Bu refakatçinin hasta yanında veya Asistans tarafından belirlenen 3 veya 4 yıldızlı bir otelde (oda / kahvaltı) konaklamasını (ekstralar Sigortalıya aittir) aralıksız azami 8 gece olmak üzere organize eder ve öder.

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-varış şehrinde havaalanı var ise).

5. Cenaze Nakli

Sigortalı'nın, sigortalı aracı ile yapmış olduğu trafik kazası sonucu vefatı durumunda Asistans, cenazenin ikamet yerine naklinin organizasyonu için tüm gerekli tedbirleri alır ve şehirlerarası tıbbi şartlara uygun taşıma için gereken tabutun ve kalan eşyaların Türkiye sınırları içerisindeki defin yerine naklini üstlenir.

**Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışıdır.*

***Tabut masrafı, cenazenin taşınması için gerekli standart tabut ile sınırlıdır.*

C. BİLGİ VE ORGANİZASYON HİZMETLERİ

Bilgi ve organizasyon servislerinde bağlantı AXA Partners tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar Sigortalı tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak Sigortalı'nın isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır.

1. Turistik Bilgiler

AXA Partners, Sigortalı'nın isteği doğrultusunda seyahatler, ülkeye giriş ile ilgili yasal zorunluluklar, gümrük işlemleri ve sağlık koşulları hakkında bilgi sağlayacaktır. Seyahat acentaları, turizm ofisleri, turist rehberleri, turizm polisi, büyükelçilik ve konsolosluklar, vize ve pasaport işlemleri ile ilgili bilgi verilecektir.

2. Yol, kaza ve hava durumu bilgileri

Sigortalı'nın talebi üzerine Türkiye'de yol ve kaza durumu, otomotiv yetkili servis ve bayileri hakkında bilgi sağlayacaktır.

3. Sağlık kuruluşları ile ilgili bilgiler

Sigortalı'nın talebi üzerine hastane, doktor, hemşire, nöbetçi eczane ve ambulans şirketleri ile ilgili adres ve telefon numaraları verilecek, cenaze nakli ve defin organizasyonu da dahil olmak üzere mümkün olabilen durumlarda ilgili organizasyonlar yapılacaktır.

4. Ulaşım araçları ile ilgili bilgiler

Sigortalı'nın talebi üzerine havayolu şirketleri, denizcilik işletmeleri, karayolu şirketleri, yat işletmeleri, demiryolları seferleri, araç kiralama şirketleri (profesyonel sürücü hizmeti) ile ilgili adres ve telefon bilgileri verilecek, bu hizmetlerle ilgili mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

5. Döviz kurları bilgileri

Sigortalı'nın talebi üzerine döviz kurları ile ilgili bilgi verilecektir.

6. Restoranlar ve eğlence merkezleri hakkında bilgi

Sigortalı'nın talebi üzerine çeşitli restoran ve eğlence merkezleri hakkında adres ve telefon ile birlikte detaylı bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

7. Konaklama ile ilgili bilgi

Sigortalı'nın talebi üzerine farklı türdeki konaklama imkanları ile bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

8. Kültürel aktiviteler hakkında bilgi

Sigortalı'nın talebi üzerine opera, bale, konser, fuar, festival, tiyatro ve sinema ile ilgili bilgiler verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

9. Özel günler için organizasyon

Doğum günü, yıldönümleri, karne alma, seminer gibi durumlarda ilgili firmalar ile ilgili bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda organizasyon yapılacaktır.

10. Tercüme hizmetleri

Tercüme büroları ve tercümanlık hizmetleri ile ilgili bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda organizasyon yapılacaktır.

11. Çiçek Gönderme Hizmetleri

Türkiye ve yurtdışı için çiçek gönderme hizmetlerinin organizasyonu yapılacaktır.

12. Diğer bilgi hizmetleri

Jandarma, belediye, bakanlıklar, müsteşarlıklar, valilikler, adliyeler, devlet ve SSK hastaneleri, askerlik şubeleri, bankalar, basın kuruluşları, dernekler, savcılıklar, emniyet müdürlükleri, gazeteler, haber ajansları, meslek odaları, iş ve işçi bulma müdürlükleri vs. telefon ve adresleri.

BÖLÜM III – ÖZEL ŞARTLAR

- Herhangi bir talep halinde Asistans'ın sorumluluğu, tazminat veya menfaat talep eden Sigortalının poliçenin bağlı olduğu sigorta genel ve özel şartlarında yazılı yükümlülerini yerine getirmesi şartı ile geçerlidir
- Sigortalanan kişi bu Poliçe kapsamındaki talebi için;
 - Zararı asgariye indirmek için tüm makul tedbirleri alacaktır,
 - İstenen menfaatleri belirten talebi bildirmek için en kısa sürede Asistans firmaya ulaşacaktır
 - Asistans firmaya gerekli tüm bilgileri temin edecektir,Asistans Firma adına 3. Şahıslara hiçbir ödeme taahhüdünde bulunmayacaktır.–Asistans firma bu prosedürde yazılı olmayan geri ödeme taleplerinden sorumlu değildir. Asistans, eğer aynı şartları kapsayan ve bu poliçe'den daha önce tanzim edilmiş ve, halen yürürlükte bulunan bir

- başka Sigorta/Asistans Poliçesi var olduğu durumlarda bu prosedürde yazılı hiçbir hizmet ya da maliyetten sorumlu değildir
3. Asistans, verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur; hizmetlerin verilmesinden önce veya sonra araçta meydana gelmiş hasarlardan Asistans sorumlu tutulamaz. Hizmetin verilmesi esnasında hizmet birimi tarafından araca verilebilecek zararlarda hizmet birimi firma ile asistance firması müteselsilen sorumludur
 4. Asistans, olağandışı iklim koşulları, hizmetin ulaştırılacağı yerin sosyal, ekonomik ve güvenlik şartları gibi hizmetin sağlanmasını güçleştiren şartlarda, hizmetin sağlanması için elindeki imkanlar ölçüsünde azami çabayı gösterecektir.
 - a. Bu prosedür kapsamında sunulan asistans hizmetlerine ilişkin talepler için sigortalı/lehdar, Asistans en kısa zamanda, poliçesinde yazılı iletişim bilgilerinden Asistans firma ile iletişime geçerek; Yardım için gerekli olabilecek bilgileri eksiksiz iletmeli,
 - b. Yardımın sağlanabilmesi ve zararın asgari oranda tutulabilmesi ile ilgili tedbirleri almalı,
 - c. Herhangi bir kişi veya kuruma yardım almak konusunda taahhütte bulunmamalı, sorumluluk almamalıdır.
 5. Eğer Lehdar Tıbbi Nakil için başvuruyorsa şunları temin etmelidir;
 - a. Asistans'ın bir an önce devreye girebilmesi için, kendisi ya da yükümlü olduğu kişinin;
 - ✓ Kaldırıldığı hastanenin adı, adresi ve telefon numarası.
 - ✓ Tedavi eden doktorun ve varsa aile doktorunun adres ve telefon numarasını bildirecektir.
 - b. Asistans'ın Medikal Ekibi veya temsilcileri Lehdarın durumunu tesbit edebilmek için gerekli gördükleri takdirde onun yanına serbestçe girebileceklerdir. İtiraz durumunda, Asistans lehdara gereken tıbbi yardım hizmetini vermeme hakkına sahiptir.
 - c. Her durumda Asistans tedaviyi üstlenen doktor ile mutabık kalarak nakil tarih ve aracını tayin edecektir.
 - d. Hastanede yatmayı gerektiren bedeni zarar/yaralanma durumunda Lehdar veya onun adına hareket eden kişi olayın vuku tarihinden itibaren 48 saat içinde Asistans'ı haberdar edecektir. Bu haberin verilmemesi halinde, Asistans, Şirket onayına başvuracaktır
 6. Bu prosedür kapsamındaki hizmetlerden faydalanmak isteyen sigortalı mümkün olduğunca öncelikle asistans firmasına başvurmalıdır. Makul sebeplerle başvuramaması durumunda kendi imkanları ile giderdiği maliyeti Asistans firma hizmet limitlerine kadar ödeyecektir.

BÖLÜM IV – GENEL İSTİSNALAR

Asistans'ın dolaylı ya da dolaysız olarak aşağıdaki durumlardan meydana gelebilecek vakalarda hiçbir hizmet verme yükümlülüğü olmayacaktır;

1. Olayın meydana geldiği yer Poliçenin kapsamında yer alan coğrafi bölge ile sınırlıdır.
2. Sağlanacak hizmet ile ilgili bedelin tanımlanmış olan azami teminat limitini aşan kısmı, Sigortalı veya Lehdar'ın onayı alınarak hizmet sağlanacak olup aşan kısmı Sigortalı veya lehdar tarafından karşılanacaktır.
3. Hizmetin kapsam dışında kaldığı durumlarda Sigortalının talebi ile yapılan organizasyonlarda ortaya çıkan hizmet bedelleri Sigortalı tarafından karşılanacaktır.
4. Sigortalının bu sözleşme kapsamında olduğu halde kendi imkanları ile karşıladığı ve geri ödeme talep ettiği durumlarda Asistans firması ile Şirket arasındaki mutabakata tabi olacaktır.
5. Hukuki kurallara ve ahlaki prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerinin reddedilme hakkı saklıdır.
6. Hasarlı/Arızalı araç içerisinde unutulmuş ya da bırakılan özel/değerli eşyaların kaybolması veya çalınmasından doğacak mağduriyetin tazmininden Asistans sorumlu tutulamaz.

Sigortalının araç içerisinde bıraktığı veya unuttuğu her türlü değerli/değersiz eşyanın sorumluluğu Sigortalıya ait olacaktır.

7. Aşağıdaki nedenlerden ileri gelen hasarlar sonucu yapılacak hizmet talepleri kapsam dışıdır:

- a) Oto poliçesi kapsamında olan tüm kötü niyetler hariç olmak üzere; yabancı düşman hareketleri vb sonucu doğan olaylar.
- b) Oto poliçesi kapsamında olanlar hariç afet ve çevresel kazalar. Ancak, sadece yoğun kar ve buzlanma hallerinde olmak üzere, bu haller için gerekli ekipman önlemini almış olan araçlara da ücretsiz çekme ve kurtarma hizmetleri hizmeti verilecektir. Tedbirli olmayan araçlar için, imkanlar ölçüsünde, sadece organizasyon hizmeti verilecektir.
- c) Kasten kendini yaralama veya Sigortalı'nın bir suça iştiraki veya hileli hareketleri.
- d) Her türlü araba yarışına, ralli 'ye, benzeri denemelere veya gösterilere iştirak,
- e) Sigortalı'nın meşru müdafaa hariç herhangi bir kavga / dövüşe karışması.
- f) Profesyonel olarak ya da resmi bir yarışma veya gösteri için eğitici sıfatıyla spor yapılması, sportif faaliyetler ve bahisler,
- g) 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 zararlar
- h) İntihar ya da teşebbüsü sonucunda ölüm, yaralanma veya hastalık.
- i) Mahalli mercilerin izin vermediği süreç dahilindeki müdahaleler.
- j) Şirket bilgisi ve onayı ile olağandışı iklim koşullarından dolayı hizmet aksamaları
- k) Araç sürücüsünün aracın sınıfına uygun ehliyete sahip olmaması.
- l) Kaza ve arızaya bağlı olmayan estetik onarımlar, periyodik bakım için geçen süreler.
- m) Aracın taşıma kapasitesine ve yük kurallarına uymaması sebebiyle oluşan zararlar
- n) Sigortalı'nın veya lehdarın daha önceden varolan bir rahatsızlığı, hamilelik hali ve doğum yapma ihtimali,
- o) Kış aylarında gerçekleşen yakıt donmalarında polise dönemi içinde sadece bir kez hizmet sağlanacaktır. Sonraki talepler kapsam dışında olacaktır.

BÖLÜM V – GENEL HÜKÜMLER

GENEL PROSEDÜR

Sınırlama: Bir hasar sonucunda oluşan talep ortaya çıktığında, Sigortalı bu hasarı sınırlamak yada durdurmak için çaba sarf etmek durumundadır. Kapsam dışında yapılan tüm masraflar ve Sigortalı adına ödenen bedeller, sigortalının önceden onayı alınması koşulu ile kendisinden tahsil edilir.

İstirdat (Geri Alım): Sigortalı Asistans'ın ilgili kaynaklardan gerekli ödemeleri geri alabilmesi için Asistans'a her türlü belgeyi sağlayacak ve formaliteleri yerine getirecektir.

Asistans'a Geri Ödeme: Sözleşme kapsamına girmeyen ancak hizmet bedelini sigorta şirketi yetkilisinin yazılı teyidi ile üstlenmeyi kabul etmiş olduğu durumlarda teyid yazısı ile birlikte ilgili şirket'e gönderilen faturaların, ilgili ay sonuna kadar Asistans banka hesabına ödenmesi gerekmektedir.

BÖLÜM VI – SİGORTALI’NIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

GENEL PROSEDÜR

Sigortalı AXA Partners'ın İstanbul merkezini 7/24, kendisine verilmiş olan **0216 524 36 86** no’lu telefondan herhangi bir şahsi girişimde bulunmadan önce arayarak;

- Adını ve soyadını,
- Poliçe numarasını ve geçerlilik tarihini,
- Randevu almak istediği hizmetin türünü bildirir.

Müşteri temsilcisi, aldığı bilgilere göre poliçenin geçerliliğini kontrol eder. Poliçe süresi dolan Sigortalılar’ın talebi reddedilir.