

ASİSTANS HİZMETLERİ – Max C Hususi Kasko

Bu poliçede asistans hizmetleri AXA Partners tarafından aşağıda belirtilen kapsam ve koşullarda ve 24 saat / 365 gün kesintisiz olarak 0850 250 99 99 nolu ihbar hattı üzerinden sağlanmaktadır. Bu hizmetler poliçenin yürürlük süresi kapsamı içindeki durumlar için geçerlidir.

Sigortalı ile taraflar arasında yaşanabilecek olası ihtilaf durumunda www.axasigorta.com.tr web sayfasında yayınlanan hizmet eki baz alınacaktır.

1. Çekme ve Kurtarma**a. Arıza durumunda**

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 limitine 6.500 TL veya 16.000 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.

b. Kaza durumunda

Aracın hareketsiz kalmasına yol açan kaza durumlarında araç en yakın yetkili veya anlaşmalı servise olay başı Türkiye sınırları içerisinde seçilen ürün limitine göre 6.500 TL veya 16.000 TL veya 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 (1.a.) hem de kaza (1.b.) 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 merciiler tarafından ilk çekildiği Servis'in onarımı yapacak donanımına 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.

c. Kurtarma

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 içerisinde seçilen ürün limitine göre 8.500 TL veya 16.000 TL limit, 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 (şarapole düşme, devrilme vs.) kurtarma hizmeti kapsam dahilindeki limitle yapılır. Limiti aşan miktar sigortalı'dan onay alınması şartı ile yapılacaktır.

2. İkame (Kiralık) Araç

- Police teminatı kapsamındaki bir kaza sonucunda aracın fiilen onarımının yapıldığı süre içerisinde Asistans şirketi tarafından sigortalıya ikame araç temin edilir.
- İkame araç teslimi AXA Partners'ın anlaşmalı olduğu Kiralama Firması tarafından sigortalının bulunduğu ilde teslim edilir ve teslim edildiği yerden iade alınır.
- Teslim eksper ya da Sigortacının belirlediği yetkililer tarafından yapılacak ilk tespitten itibaren maksimum 24 saat (Pazar günleri hariç) içerisinde gerçekleştirilecektir.
- Araç sahibi belirtilen ikame araç gün limitini aştığı takdirde, limit üstü bedel Araç Sahibi'nden direkt tahsil edilir.
- 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.

- Sigortalı aracın onarımının tahmin edilen süreden önce bitmesi durumunda Sigortalı araç sahibinin 0850 250 99 99'u arayarak ikame aracı iade etmesi gerekmektedir. İkame aracın Sigortalı tarafından erken iade edilmesi durumunda, aynı hasar dosyası üzerinden tekrar ikame araç organizasyonu sağlanmayacaktır.
- Sadece cam kırılması, sadece lastik onarımı, sadece ayna kırılması, sadece radyo teyp hasarları, sadece karter delinmesi ve benzeri hasarlar ile mini onarım kapsamındaki hasarlarda, onarım süresi 24 saati aşmadığı sürece kiralık araç hizmeti verilmez.
- AXA Sigorta Poliçesi'nin kapsamadığı hasarlar kapsam dışıdır. Ekspert raporu sonucunda, hasarın kapsam dışında olduğu, ikame aracın kiralınması gerçekleştirildikten sonra ortaya çıkar ise kiralama ücreti sigortalıdan tahsil edilecektir.
- Ekspert onayı ile trafikte emniyetli sürüşe engel teşkil etmediği belirlenen hasarlar için ikame araç hizmeti verilmez. Bknz; Koşullar 2. Madde
- Mini Onarım hizmeti kapsamındaki onarımlar esnasında ikame araç temin edilmez.
- 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.)
- İkame araca ait otoban, köprü geçiş ücretleri, yakıtın eksik teslim edilmesi, kredi kartı bilgisi beyan edilmesi, Kasko poliçesi kapsamı dışında araca

- verilebilecek zararlar, kiralayanın kusurlu hareketlerinden dolayı kiralık aracın kullanılmamasından doğan ticari kayıplar ve diğer teminata ilişkin masraf ve zararlardan sigortalı sorumludur. Kredi kartı beyan formu hazırlanmadan ikame araç teslim edilemez.
- m. 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).
- n. Konu hasar tazminatının poliçe kapsamında olmadığı araç teslim alındıktan sonra netleşmesi halinde ikame araç maliyeti sigortalıdan tahsil edilecektir.
- o. 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.
- p. 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.
- q. Kiralık 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 yetki yazısında ismi yer alan şirket çalışanı teslim alacağı için Asistans'a yetki yazısı temin edilmelidir.
- r. Poliçe yılı içerisinde azami 2 vaka ile sınırlı olmak üzere; vaka başına poliçede belirtilen ikame araç süresi kadar (3/7/10/15 gün) ikame araç sağlanır.
- s. İkame olarak verilecek araç sigortalı aracın özelliklerine en yakın ve en fazla C sınıfı araç olacaktır.
Örnek araç tipleri:
A-B Segment: NISSAN MICRA, HYUNDAI I20, RENAULT SYMBOL, KIA PICANTO
C Segment: FIAT EGEA, HYUNDAI ACCENT BLUE, KIA STONIC, RENAULT CLIO
- t. İkame araç temininde otomatik vites araç talepleri bölgedeki kiralık araç firmalarının filo imkanları dahilinde karşılanır. Dizel araç ve kış lastikli araç teslimat bölge ve filo imkanları kapsamında değerlendirilir.
- u. 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.
- v. Kasko Poliçesi'ne ait Genel Şartlar'da belirlenen istisnalar, ikame kiralık araç teminatı için de geçerli olacaktır.

Ek Asistans Hizmetleri:

1. Araç Bilgi Hattı

Araç bilgi hattı kapsamında Türkiye'deki tüm araç servis noktaları veya çekici firmalarına dair bilgi veya iletişim numaralarını alınabilir.

2. 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.

3. Lastik Değişimi

Sigortalı araca ait lastiklerden birinin kullanılamaz hale gelmesi durumunda gönderilecek olan görevli ekip, araç lastiğinin değişimini gerçekleştirecektir. Eğer değişim mümkün değil ise en Sigortalı araç en yakın çözüm adresine (servis,lastikçi vb) limitsiz çektilerilecektir. Bu

hizmet poliçe yılı içerisinde azami 2 kez verilecektir.

4. 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.

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

5. Yakıt Bitmesi

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

6. Profesyonel Sürücü Temini

İkametgah 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 Assistance, aracı kullanarak araçta bulunanları daimi ikametgaha veya seyahat için planlanan yere götürmek üzere profesyonel bir sürücü temin eder.

7. 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 10 kg'ye kadar gönderilmesini organize edecektir.

8. Aracın Teslim Alınması

Sigortalı aracın sigortalı ikamet ili dışında tamiri 48 saatten fazla sürüyor ya da çalınan aracın sigortalının ikamet ili dışında bulunması halinde sigortalı ya da yetkilendirdiği kişinin aracı teslim alma maliyeti limitler dahilinde karşılanacaktır.

9. Aracın Emanet ve Muhafazası

Sürücü temin edilemediği durumlarda, Asistans aracın güvenliği için limitler dahilinde muhafaza hizmeti verir.

10. 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 aştığı 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 3.000 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 lehtarların (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:

- a. Otobüs Bileti: 500 km'nin altında kalan mesafeler için tek yön bilet.
- b. Uçak Bileti: 500 km'yi aşan mesafeler için ekonomi sınıfı tek yön uçak bileti (gidiş-varış 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 5.000 TL'ye kadar bedeli ödenecektir.

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

11. Tıbbi Nakil

Sigortalı, sigortalı aracının karıştığı bir kazada yaralanırsa ambulans ile en yakın tıbbi merkeze AXA Partners tarafından ulaştırılır. Bu hizmet hiçbir şekilde resmi kurumlar tarafından sağlanan hizmetler yerine geçmeyecektir. Sadece Türkiye

sınırları içerisinde ve poliçe yılı içerisinde 3 kez geçerlidir.

12. 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 limitler dahilinde organize ederek gidiş-dönüş biletini temin eder.

13. Cenaze Nakli

Sigortalı, sigortalı aracının karıştığı bir kazada vefat ederse Asistans, Türkiye sınırları içerisindeki sigortalı ikamet ilindeki defin yerine naklini üstlenir.

14. Bilgi ve Organizasyon Hizmetleri

Turistik, yol, kaza ve hava durumu, sağlık kuruluşları, ulaşım araçları, döviz kurları, restoranlar ve eğlence merkezleri, konaklama, kültürel aktiviteler hakkında bilgi alma hizmetleri ve özel günler, tercüme, çiçek gönderme organizasyon hizmetleri.

Asistans hizmetlerimizin kapsamına ilişkin diğer tüm ayrıntıları www.axasigorta.com.tr web sayfamızda bulabilirsiniz.