

SÖZLEŞME**EK – 6****Kontrat Kodu:****51796 – 25 Dar Kapsamlı Asistans 6.500 TL Limitli****51845 – 25 Dar Kapsamlı Asistans 16.000 TL Limitli****51938 – 24 Dar Kapsamlı Asistans 50.000 TL Limitli****AXA SİGORTA – AXA PARTNERS****AXA SİGORTA
HUSUSİ KASKO SİGORTA POLİÇESİ
SAHİPLERİ İÇİN****ASİSTANS HİZMETLERİ VE ŞARTLARI****AXA PARTNERS TÜRKİYE**

Anel İş Merkezi, Saray Mah. Site Yolu Caddesi, No:5 34768 Ümraniye / İstanbul

Tel: 0 216 524 36 36 | Faks: 0 216 524 36

Internal

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 kiralınması 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 kiralınması amacı ile kullanılan yüksüz ağırlığı 4.000 Kg'ı aşmayan; Ambulans, Minibüs, Kamyonet, Panelvan ve Pick-up gibi dört tekerlekli araçlar.

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 kardeşler.

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	T.C. + KKTC

Asistans teminatlarının tümü aksi belirtilmedikçe 0 (Sıfır) kilometreden itibaren başlar.

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'IN 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, hiç bir 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. Çekme

3.1. 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 limitine göre 6.500 TL veya 16.000 TL veya 50.000 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.

3.2. Kaza Durumlarında

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 50.000TL 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 (3.1.) hem de kaza (3.2.) 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 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.

4. 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 içerisinde seçilen ürün limitine göre 8.500 TL veya 16.000 TL veya 50.000 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 (şarampole düşme, devrilme vs.) kurtarma hizmeti kapsam dahilindeki limitle yapılır. Limiti aşan miktar sigortalı'dan onay alınması şartı ile yapılacaktır.

5. 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.

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 çektilirilecektir.

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-varış 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

13. 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 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 bileti.
- Uçak Bileti: 500 km'yi aşan mesafeler için ekonomi sınıfı tek yön uçak bileti (gidiş-varış şehrinde havaalanı var ise)

14. 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.

15. 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).

16. 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.*

17. Bilgi ve Organizasyon Hizmetleri

a. 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.

b. Yol, kaza ve hava durumu bilgileri

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

c. 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.

d. 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.

e. Döviz kurları bilgileri

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

f. 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.

g. Konaklama ile ilgili bilgi

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

h. 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.

i. Özel günler için organizasyon

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

j. Tercüme hizmetleri

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

k. Çiçek Gönderme Hizmetleri

Türkiye ve yurtdışı için çiçek gönderme hizmetlerinin organizasyonu yapılacaktır.

l. 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
- Asistans, verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur; hizmetlerin verilışinden önce veya sonra araçta meydana gelmiş hasarlardan Asistans sorumlu tutulamaz. Hizmetin verilışı esnasında hizmet birimi tarafından araca verilebilecek zararlarda hizmet birimi firma ile asistans firması müteselsilen sorumludur
- 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.
 - 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,
 - Yardımanın sağlanabilmesi ve zararın asgari oranda tutulabilmesi ile ilgili tedbirleri almalı,
 - Herhangi bir kişi veya kuruma yardım almak konusunda taahhütte bulunmamalı, sorumluluk almamalıdır.

5. Bu prosedür kapsamındaki hizmetlerden faydalanmak isteyen sigortalı mümkün olduğunca öncelikle asistans firmasına başvurulmalıdır. 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 police 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 ya da 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.

İstanbul'da ____ / ____ / 2025	İstanbul'da ____ / ____ / 2025
INTER PARTNER ASSISTANCE Yardım ve Destek Hizm. Tic. A.Ş.	AXA SİGORTA A.Ş.