

AXA SİGORTA A.Ş.
BÜYÜK HASAR KASKO SİGORTASI
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:

- Hususî 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.
- Panelvan:** Ruhsatında kamyonet araç olduğu belirtilen fakat AXA SİGORTA tarafından sadece kapalı kasa kamyonet tipi (panelvan ve glassvan) seçilerek tanzim edilen, azami toplam ağırlığı 3500 kilogramı geçmeyen, sürücü kısmından başka tek veya daha fazla sıra oturma yeri bulunan, insan ve yük taşımak için imal edilmiş olan taşıtlardır.

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 Assistance’a bildiri yapılmış “Hususî Oto Kasko Poliçesi”dir.

Daimi Sürücü : Ehliyeti olan kişi veya kişiler.

Referans Yılı : Sözleşme geçerlilik süresidir.

Vaka : AXA Assistance’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.

Gerçek Tam Ziya (Pert) : Bundan sonra “Pert” olarak bahsedilecektir. Sigorta konusu olan şeyin, sigorta teminatı kapsamındaki tehlikelerden birinin gerçekleşmesi sonucu tamamen kullanılamaz ve onarılamaz hale gelmesi durumudur. Bu durumda, sigorta şirketinin azami sorumluluğu, sigorta poliçesi üzerinde yazan miktar kadardır.

ATU : AXA Sigorta ile anlaşması olan ve herhangi bir araç markasının üretici veya temsilcisi tarafından onarım yetkisi verilmeyen tamirhanedir.

AGS : AXA Sigorta ile anlaşması olan ve herhangi bir araç markasının üretici veya temsilcisi tarafından onarım yetkisi verilmeyen AXA Sigorta garantisi altına alınan servislerdir.

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 Assistance tarafından görevlendirilmiş, tıbbi bilgiye sahip uzman kişi veya kişiler.

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

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 Assistance/Asistans Firması/Asistans : Inter Partner Assistance Yardım ve Destek Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti.

Şirket : AXA Sigorta A.Ş.

B) COĞRAFI 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 teminatların tümü bakımından, aksi belirtilmediği müddetçe coğrafi olarak hizmetin başlangıç noktasına dair bir sınırlama yoktur.

Sadece sigortalının ikamet ettiği il'in dışında iken gerçekleşen durumlarda verilecek hizmetler aşağıdaki gibidir;

Pert Durumları:

- 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 Assistance 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, olayın meydana geldiği tarihten itibaren 1 (bir) yıl içerisinde geçerli olacaktır. (Asistans hizmetleri kasko poliçesi yürürlük tarihleri arasında geçerli olup her koşulda kontrata bağlı yükümlülüklerin sona erdiği tarihte geçerliliği sona erer)

E) AXA ASSISTANCE'İN SORUMLULUĞU

AXA Assistance, 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 Assistance, hiç bir durumda; polis, sivil savunma, itfaiye gibi resmi acil yardım kuruluşlarının yerine konulamaz.

BÖLÜM II - HİZMETLER

Arıza durumları kapsam dışıdır.

A. ARAÇ YARDIM HİZMETLERİ**1. Araç Bilgi Hattı**

Araç bilgi hattı kapsamında Sigortalı Türkiye'deki tüm yetkili servis noktaları, tamirhaneler, servis istasyonları, lastik bayileri, benzinciler veya çekici firmalarına dair bilgi veya iletişim numaralarını alabilir.

Talep edilmesi durumunda kapsam dışı veya limit üstü teminatlar için (karşılıklı fiyat mutabakatı telefon görüşmesinde kayıt altına alındıktan sonra) Sigortalı'nın istediği yol yardım hizmetinden organizasyonel olarak yararlanması sağlanır.

** Bu hizmetlerden yararlanılması halinde, oluşacak masrafların tamamı Sigortalı tarafından ilgili işkoluna yapılacaktır. AXA Assistance Türkiye, bu tür hizmetlerin verilmesi için, yalnızca Sigortalı ile işkolunu buluşturacak, hizmetin ifası veya yanlış ifasından dolayı ortaya çıkacak olan hasar veya zarardan hiçbir şekilde sorumlu olmayacaktır.*

2. Ön Ekspertiz ve Fotoğraf Çekimi

Müşteri'nin hasar ihbarında bulunması durumunda AXA Assistance Türkiye çekici veya kurtarıcı yönlendirir. Vaka yerine ulaşan çekici veya kurtarıcı aracın çekilmesi veya kurtarılması öncesinde kaza yerinin, aracın ve aracın hasarlı yerlerinin fotoğrafını çekerek www.ipaeksper.com adresine yüklenmektedir.

Şirket, www.ipaeksper.com üzerinden plaka sorgulaması ile ilgili kayıtlara ulaşabilmektedir.

3. Çekme

Aracın hareketsiz kalmasına yol açan kaza durumlarında araç en yakın Anlaşmalı Tamirhanelere (ATU) veya Axa Garanti Servislerine (AGS) olay başı Türkiye sınırları içerisinde 1.000 TL limit, Avrupa sınırları içerisinde 750 Euro limit dahilinde çekilir. Sigortalının istemesi durumunda araç istenilen farklı bir şehirde bulunan Anlaşmalı Tamirhanelere (ATU) veya Axa Garanti Servislerine (AGS) belirtilen limit dahilinde çekilir ve limit aşımı olması durumunda, aradaki fark Sigortalı tarafından ödenir.

İkincil çekimler kapsam dışıdır.

Aşağıdaki genel şartlar geçerlidir:

Sigortalı aracın kaza nedeniyle kurtarılması çok zor koşullarda ise (şarmpole düşme, devrilme vs.) çekici ve kurtarma hizmeti kapsam dahilindeki limitle yapılır. Limiti aşan miktar sigortalı ve/veya AXA SİGORTA dan onay alınması şartı ile yapılacaktır.

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 felaket sayılabilecek 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. Bu durumda, yüke veya aracın yüklü çekilmesinden dolayı araca gelebilecek zararlardan ve aracın yüküyle çekilmesinden dolayı oluşabilecek ek masraflardan Asistans sorumlu olmayacaktır. Bu hizmet; poliçe kapsamında zararı azaltmaya yönelik bir fayda oluşturmuşsa, hizmet bedeli AXA SİGORTA tarafından karşılanacaktır.

4. Aracın Vinç ile Kurtarılması

Aracın işletilmesi sırasında devrilme veya şarmpole yuvarlanma nedeniyle hareketsiz kalması durumunda, mümkün olabilen durumlarda aracın kurtarılması ve sonrasında yoluna devam edebilmesi için uygun bir yere konulması için gerekli organizasyon Türkiye sınırları içerisinde 1500 TL limit, Avrupa sınırları içerisinde 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, Asistans'ın bölgedeki anlaşmalı hizmet sağlayıcısının, Sigortalı aracın içerisinde bulunan yükü ile çekilmesinde teknik olarak bir sorun görmediği hallerde ve Sigortalı'nın yazılı onayı ile çekme organizasyonunu poliçede belirtilen limitlere kadar gerçekleştirebilir. Bu durumda, yüke veya aracın yüklü çekilmesinden dolayı araca gelebilecek zararlardan ve aracın yüküyle çekilmesinden dolayı oluşabilecek ek masraflardan Asistans sorumlu olmayacaktır.

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.

B. KİŞİSEL YARDIM HİZMETLERİ

1. Aracın Kaza Geçirmesi Nedeniyle Konaklama ve Seyahat

1a) Asistans, Sigortalı'nın ikamet ili dışında gerçekleşen bir kaza sonucu aracın pert hasarı dosyasının açılması durumunda;

Sigortalı'nın kazanın 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 150TL'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 kazanın meydana geldiği bölgede, 3 veya 4 yıldızlı bir otelde temin edilecektir. Konaklanacak otel, Asistans tarafından belirlenir.

Zorunlu hallerde kiralama, konaklama ya da seyahati tamamlama birbirini tamamlayacak şekilde verilebilir.

1b) Seyahatin tamamlanması hizmeti: Sigortalı'nın ikamet il'i dışında gerçekleşen kaza sonucunda aracın pert hasar dosyasının açılmasını takiben 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 :

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)

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

2. İkame (Kiralık) Araç

Poliçe geçerlilik süresince gerçekleşen bir kaza sonucu, Sigortalı aracın kasko poliçesi kapsamında ve ekspertiz kararı ile tam hasara konu hasar dosyası açılmış ise ikame araç hizmeti verilecektir.

İkame araç hizmeti poliçe referans süresince azami 1 kez olup, poliçe üzerinde yazan gün süresi (7 gün / 15 gün) kadardır.

Rent a car firmasının filosunda bulunan araçlardan sigortalı aracın özelliklerine en yakın ve en fazla A - B sınıfı olmak üzere ikame araç sağlanır. İkame araç gruplarına örnek olabilecek araçlar aşağıdaki tabloda belirtilmektedir.

ARAÇ GRUBU	MUHTEMEL TEKNİK ÖZELLİKLERİ	ÖRNEK ARAÇ TİPLERİ
A - B	Binek tipi, 4-5 kapı, AC , AB, ABS , motor hacmi 1200 – 1500 cc arası	HYUNDAI ACCENT / GETZ, FIAT PALIO / ALBEA, RENAULT CLIO, FORD FIESTA

KOŞULLAR

1. İkame araç hizmeti, kaza sonucu meydana gelen pert durumlarında verilecektir.
2. Bu hizmetin verilebilmesi için konu kaza nedeni ile AXA SİGORTA sisteminde ekspertiz kararı ile tam hasar dosyası açılmış olması şarttır.

Not: Araç özellikleri ve araç tipleri kiralık araç firmasının filosuna göre değişkenlik gösterebilir. Otomatik vites veya dizel araç talepleri bölgedeki anlaşmalı kiralık araç firmalarının filo imkanları dahilinde karşılanır.

3. İkame araç, sigortalının talep ettiği adrese km. sınırı olmaksızın ücretsiz teslim edilir ve teslim edildiği yerden iade alınır.
4. İkame araç teslimatı, talep ulaştığı andan itibaren maksimum 24 saat içerisinde gerçekleştirilecektir.
5. İkame araç hizmetinden yararlanılabilmesi için bir diğer koşul kredi kartı sahibi olmaktır. Araç kiralama şirketlerinin uyguladıkları genel kurallar gereğince kiralama sözleşmelerinde teminat içerisine alınmamış masraflar için araç teslimat formu ile birlikte kredi kartı beyan formu doldurulması ve imzalanması gereklidir.
 - Trafik cezaları,
 - Yakıtın eksik teslim edilmesi,
 - Oto poliçesi kapsamı dışındaki zararlar
 - Kiralayanın kusuru nedeniyle aracın kullanılmamasından doğan ticari kayıplardan Asistans firması sorumlu değildir.
6. Araç sahibi belirtilen kiralık araç gün limitini aştığı takdirde, limit üstü bedel Araç Sahibi'nden direkt tahsil edilir.
7. İkame kiralık araç hizmeti, hasarın gerçekleştiği yerin daimi ikametgaha uzaklığına bakılmaksızın Türkiye Cumhuriyeti ve K.K.T.C. sınırları dahilinde sağlanacaktır.
8. 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.
9. 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 bir şirket olması durumunda, aracı şirket çalışanı teslim alabilir.

İSTİSNALAR

1. Aracın kaza dışında herhangi bir neden ile hareketsiz kalması teminat dışıdır.
2. İkame araca ait otoban, köprü geçiş ücretleri, trafik cezası ve benzin kapsam dışındadır ve bu tür masraflar Sigortalı tarafından karşılanır.

UYARI

Kredi kartı bilgilerinizin yukarıda bahsedilen durumlar dışında kullanılmasından kaynaklanan sorumluluk 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 ile tavsiyesi ile belirlenen en yakın tıbbi merkeze ulaştırılmasını sağlayacaktır - Bu teminat sadece Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde 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 aracının pert olması kaynaklı 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 gidiş-dönüş otobüs bileti.
- b- **Uçak Bileti** : 500 km'yi aşan mesafeler için ekonomi sınıfı gidiş-dönüş 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 Assistance 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 Assistance, 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 firmasına gerekli tüm bilgileri temin edecektir,Asistans Firması adına 3. Şahıslara hiçbir ödeme taahhüdünde bulunmayacaktır. Asistans firması bu prosedürde yazılı olmayan geri ödeme taleplerinden sorumlu değildir. Asistans firması, 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 verilmişinden önce veya sonra araçta meydana gelmiş hasarlardan Asistans sorumlu tutulamaz. Hizmetin verilmesi esnasında hizmet birimi tarafından araca verilebilecek zararlarda ilgili hizmet ifa eden 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.

- a. Bu prosedür kapsamında sunulan asistans hizmetlerine ilişkin talepler için sigortalı/lehdar, en kısa zamanda, poliçesinde yazılı iletişim bilgilerinden Asistans firması 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 numarasını.
 - ✓ Tedavi eden doktorun ve varsa aile doktorunun adres ve telefon numarasını bildirecektir.
 - b. Asistans'ın Medikal Ekibi veya temsilcileri Lehdarın durumunu tespit 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. Şirket, Asistans firması iç işleyişini görebilmek için kendisine verilen şifrenin güvenliği ve gizliliğini sağlamakla yükümlüdür.
7. Bu prosedür kapsamındaki hizmetlerden faydalanmak isteyen sigortalı mümkün olduğunca öncelikle asistans firmasına başvurmalıdır. Makul sebeplerle başvuramaması durumunda kendi imkanları ile giderdiği maliyeti Asistans firması tarafından değerlendirmeye alınarak, uygun bulunması halinde Asistans firma limitlerine kadar ödenecektir.

BÖLÜM IV – GENEL İSTİSNALAR

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

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, AXA Assistance'ın ön izni olmadan doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları geri alma hakkı olmayacaktır. Sigortalının, zorunlu olarak yapacağı masraflar sözleşme çerçevesinde AXA Assistance tarafından değerlendirilecektir. Bunun haricindeki Sigortalının ödediği masrafları geri alma hakkı AXA Assistance ve AXA Sigorta arasındaki mutabaka tabidir.
5. Hukuki kurallara ve ahlaki prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerinin red edilme hakkı saklıdır.
6. Asistans verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur; hizmetlerin verilmesinden önce veya sonra araçta meydana gelmiş hasarlardan Asistans sorumlu tutulamaz. Hizmetin verilmesi esnasında hizmet sağlayıcı tarafından araca verilebilecek hasarlara karşı hizmet sağlayıcı firmalar ile Asistans birlikte müteselsilen sorumludur.
7. Hasarlı 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.
8. 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: Kar ve buzlanma nedeni ile gerekli ekipmanları (kış lastiği , zincir vs...) bulunmasına rağmen ilerleyemeyen araçlar için çekme ve kurtarma limitleri dahilinde hizmet uygun bir alana alınması konusunda verilecektir.

Tedbir almadan trafiğe çıkan 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 iyonizasyon 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

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.

BÖLÜM VI – SİGORTALI'NIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

GENEL PROSEDÜR

Sigortalı AXA Assistance'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.