



AXA SİGORTA TUTUMLU KASKO SİGORTA POLİÇESİ 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



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.
- 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 Partners'a bildiri yapılmış "Hususi Oto Kasko Poliçesi"dir.

Daimî 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.

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 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.

Daimî İkamet Ülkesi: Poliçe'nin düzenlendiği ülkedir.

Daimî İkametgâh: 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 /Asistans Firması/Asistans: Inter Partner Assistance Yardım ve Destek Hizmetleri Ticaret Anonim Şirketi
Şirket: AXA Sigorta Anonim Şirketi

B) COĞRAFİ KAPSAM

Teminatlar	Coğrafi Sınırlar
Araç ve Kişisel Yardım Teminatları	T.C. + KKTC

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

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

Bölüm II Hizmetler kısmında belirtilen tüm hizmetler sadece hususi araç ve AXA Sigorta sisteminde Panelvan kapsamında olan sigortalı araçlar için geçerlidir.

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 Partners 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

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 dijital kanallarla hizmet verebilecektir.

3. Çekme

3.1. Arıza Durumlarında

Aracın hareketsiz kalmasına yol açan arıza durumlarında araç en yakın yetkili servise olay başı Türkiye sınırları içerisinde **4.050** TL limit dahilinde çekilir.

Bu prosedür kapsamındaki arıza durumlarında 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 Anlaşmalı Tamirhanelere (ATU) veya Axa Garanti Servislerine (AGS) olay başı Türkiye sınırları içerisinde **4.050 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.

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 donanıma 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.

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 Türkiye sınırları içinde **4.050 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, 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 sigortalıdan onay alınması şartı ile yapılacaktır.

5. İkame (Kiralık) Araç

Poliçesinde ikame araç hakkı olan sigortalılar için geçerlidir.

Poliçe geçerlilik süresince gerçekleşen bir kaza sonucu Sigortalı araçta meydana gelen, kasko poliçesi kapsamındaki hasarlar için ve aşağıdaki koşullarda her bir poliçeye poliçe yılı içerisinde azami 2 hasar dosyası ile sınırlı olmak üzere; vaka başına poliçede belirtilen ikame araç süresi kadar (7 gün / 15 gün) ikame araç sağlanır.

Aşağıdaki tabloda belirtilen A-B segment araç tiplerinden biri teslim edilecektir.

SİGORTALI ARAÇ GRUBU	SİGORTALI ARAÇ MUHTEMLER 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

KOŞULLAR

- İkame araç hizmeti, kaza sonucu meydana gelen hasarlar için sigortalı aracın serviste onarım ihtiyacı olduğu durumlarda verilecektir.
- 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.)
- 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.
- 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

- 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 sağlanır (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 kiralınması gerçekleştiği sonra ortaya çıkar ise 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. Konu hasar tazminatının poliçe kapsamında olmadığı araç teslim alındıktan sonra netleşmesi halinde ikame araç maliyeti sigortalıdan tahsil edilecektir.
5. Konu kazanın direkt etkisi olmayan estetik tadilatlar, onarımlar, periyodik bakımlar için geçen süreler teminat dışıdır.
6. Aracın kaza dışında herhangi bir neden ile hareketsiz kalması teminat dışıdır.
7. İkame araca ait otoban, köprü geçiş ücretleri, trafik cezası ve benzin kapsam dışındadır ve bu tür masraflar Sigortalı tarafından karşılanır.
8. 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.

BÖLÜM III - ÖZEL ŞARTLAR

1. 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.
2. Sigortalanan kişi bu Poliçe kapsamındaki talebi için;
 - a. Zararı asgariye indirmek için tüm makul tedbirleri alacaktır,
 - b. İstenen menfaatleri belirten talebi bildirmek için en kısa sürede Asistans firmaya ulaşacaktır
 - c. 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
3. Asistans, verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur; hizmetlerin verilişinden önce veya sonra araçta meydana gelmiş hasarlardan Asistans sorumlu tutulamaz. Hizmetin verilişi esnasında hizmet birimi tarafından araca verilebilecek ilgili hizmet ifa eden firma ile Asistans 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, 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. 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 hizmet 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 Partners'in ön izni olmadan doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları geri alma hakkı olmayacaktır. Sigortalının, zorunlu olarak yapacağı masraflar sözleşme çerçevesinde AXA Partners tarafından değerlendirilecektir. Bunun haricindeki Sigortalının ödediği masrafları geri alma hakkı AXA Partners ve AXA Sigorta arasındaki mutabaka tabidir.
5. Hukuki kurallara ve ahlaki prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerinin red edilme 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: 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
 - n) Sigortalı'nın veya lehdarın daha önceden mevcut 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 (mutabık kalınmamış ex-gratia durumları için geçerlidir) 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'in 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.