

## KASKO "ASİSTANS HİZMETLER" HÜKÜM VE ŞARTLARI HUSUSİ / MOTORSİKLET

### 1. GENEL UYGULAMALAR

**1.1** Asistans Hizmetler, Ergo Sigorta A.Ş.'nin anlaşmalı hizmet sağlayıcısı Asistan Şirket tarafından sağlanmaktadır.

**1.2** Asistans Hizmetler, sigorta poliçesi üzerinde belirtilen sigorta süresince aşağıdaki hüküm ve şartlarda temin edilir.

**1.3** Asistans Hizmeti Türkiye sınırları içerisinde geçerlidir.

**1.4** Asistans Şirket, aşağıdaki limit, hüküm ve şartlarla, sigortalı/ sigortalılar ve sigortalı araç için durumun gerektirdiği şekilde mağduriyet ve memnuniyetsizlik yaratmayacak şekilde Asistans Hizmetleri verecektir.

**1.5** Asistan Şirket, sigortalı veya üçüncü şahıslardan herhangi bir ücret talebinde bulunmayacaktır.

**1.6** Asistan Şirketin Hizmetleri yerine getirmesi ancak Ergo Sigorta A.Ş. ve/veya Asistan Şirketin ön onayına bağlıdır.

**1.7** Asistan Hizmetlerin verilmesi ancak Sigortalı/ların ASİSTANS ŞİRKET"İN tüm makul tali Asistan Şirketlerine uyması ve durumunun yaratabileceği sonuçları sınırlamak ve önlemek için tüm makul önlemleri alması koşuluna bağlıdır.

**1.8** Tıbbi kapsamlı teminatların tümünde, Sigortalının durumunun gerçekten neyi gerektirdiğine ve bu durumun en iyi ve uygun biçimde nasıl karşılanacağına karar verecek olan sadece Asistan Şirketin ve Asistan Şirket"in doktorlarıdır. Sigortalı doktorlarının tavsiyeleri de dikkate alınır.

**1.9** Asistans Hizmetinin Coğrafi sınırları  
Asistans Hizmeti Türkiye sınırları içerisinde geçerlidir.

### 2. ASİSTANS HİZMETLERİ KONUSU VE KAPSAMI

#### 2.1. TEKNİK HİZMETLER

##### 2.1.1. Araç Bilgi Hattı

ASİSTANS ŞİRKET tarafından, 24 saat ve 365 gün tüm Türkiye 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 sigortalıdan hizmet ile ilgili fiyat onayı alındıktan sonra ilgili firmalar ile kontak kurularak sigortalının ilgili hizmetlerden faydalanması için organizasyon sağlanır.

##### 2.1.2. Aracın Çekilmesi

###### Kaza, Yanma veya Hırsızlık Durumları

- Hareketsiz kalan araç aynı il sınırları dâhilinde sigortalının istediği, sırasıyla anlaşmalı yetkisiz servis/anlaşmalı yetkili servis/özel servis veya yetkili servis"e ücretsiz olarak çekilir.

-Onarım yeri **Tüm Servisler olarak belirtilen poliçeler (onarımın sigortalı tarafından belirlenecek servislerde yapılacağı kararlaştırılan) için;**

Hareketsiz kalan araç aynı il sınırları dâhilinde sigortalının istediği, sırasıyla anlaşmalı yetkisiz servis/anlaşmalı yetkili servis/özel servis veya yetkili servis'e ücretsiz olarak çekilir. Sigortalılar onarımda tüm servisleri kullanabileceklerdir. Sigortalı'nın yukarıdaki önerme sıralamasında Yetkili Servis'i tercih etmesi durumunda; olay yerinde yetkili servis yoksa en yakın ildeki yetkili servise çekim, çekme limiti dahilinde çekilecektir.

-Onarım yeri **Tüm Anlaşmalı Servisler olarak belirtilen poliçeler (onarımın sigortalı tarafından önceden belirlenmiş listeden seçilecek servislerde yapılacağı kararlaştırılan) için,**

Hareketsiz kalan araç aynı il sınırları dâhilinde sigortalının istediği, sırasıyla anlaşmalı yetkisiz servis/anlaşmalı yetkili servis/özel servis veya yetkili servis'e ücretsiz olarak çekilir. Onarım önceden Ergo Sigorta tarafından belirlenmiş listeden sigortalı tarafından seçilecek servislerde yapılır. Önceliklendirme, önerme sırası ise şöyledir; anlaşmalı yetkisiz servis, anlaşmalı yetkili servis, (Sigortalı onarımda anlaşmalı servisi kullanabilecek. Poliçe kapsamında sigortalıya anlaşmalı servisler önerilecek ve sigortalının anlaşmalı servisi tercih etmemesi durumunda poliçe kapsamındaki muafiyet uyarısı iletilecektir.) Sigortalı'nın Anlaşmalı Yetkili Servis'i tercih etmesi durumunda; olay yerinde

yetkili servis yoksa en yakın ildeki yetkili servise çekim, çekme limiti dahilinde çekilecektir. Önerme sırası "en yakın ildeki anlaşmalı yetkili servis eğer yok ise anlaşmasız yetkili servise çekilir" şeklinde olacaktır. (Sigortalı'nın en yakın ilde anlaşmasız yetkili servise çekimi tercih etmesi durumunda poliçe kapsamındaki muafiyet uyarısı iletilecektir)

Sigortalı anlaşmasız servisi tercih etmesi durumunda araç aynı il sınırları dahilinde sigortalının istediği sırasıyla özel servis veya yetkili servise ücretsiz olarak çekilir.

-Onarım yeri **Sadece Anlaşmalı Özel Servisler olarak belirtilen poliçeler (onarımın ERGO tarafından belirlenecek servislerde yapılacağı kararlaştırılan) için;**

onarım Ergo Sigorta tarafından önceden belirlenmiş anlaşmalı özel servis listesinden sigortalı tarafından seçilerek belirlenecek servislerde yapılır. Önceliklendirme, önerme sırası ise şöyledir; anlaşmalı yetkisiz servis, anlaşmalı yetkili servis. Sigortalılar onarımda özel anlaşmalı servisleri kullanabilir. Poliçe kapsamında sigortalıya özel anlaşmalı servisler önerilecek, sigortalının anlaşmasız özel servisi tercih etmesi durumunda araç aynı il sınırları dahilinde sigortalının isteği doğrultusunda sırasıyla anlaşmalı/anlaşmasız özel servis veya yetkili servise **muafiyet** bilgisi verilerek ücretsiz olarak çekilir.

- Anlaşmalı Servislere yapılmayan çekim işlemleri ERGO Sigorta A.Ş.'ye bildirilecektir.
- Yurt dışında yapılacak çekme işlemlerinde araç Türkiye'ye getirilecektir ve sonrasında araç sırasıyla, olay yerine en yakın ve Türkiye Cumhuriyeti sınırları dâhilinde, anlaşmalı yetkisiz servis/anlaşmalı yetkili servis/özel servis veya yetkili servise **€ 1.000** limit dâhilinde çekilecektir. Limiti aşan masraflar sigortalı tarafından karşılanacaktır.
- Yurt içinde yapılacak tüm çekme işlemlerinde azami **750 TL** limit uygulanır.
- ERGO Sigorta A.Ş belirtilen limitleri aşan kısımları karşılamaktan sorumlu olmayacaktır. Limitin aşılması halinde, limitleri aşan kısımlar sigortalılara bildirilecek ve söz konusu limit aşım masrafları sigortalı tarafından karşılanacaktır.
- Asistans Firma, Sigortalı aracın içerisinde bulunan yükü ile çekilmesinde teknik olarak bir sorun görmediği hallerde sigortalı/araç sahibinin/sigorta şirketinin **yazılı onayı** ile çekme organizasyonunu hizmet limitlerine kadar gerçekleştirilir. Bu durumda, yüke veya aracın yüklü çekilmesinden dolayı araca gelebilecek zararlardan ve aracın yüküyle çekilmesinden dolayı oluşabilecek limit üzerindeki ek masraflardan Asistans Firma sorumlu değildir. Aracın yüklü olarak çekilmesinin mümkün olmadığı durumlarda sigortalı/araç sahibinin/sigorta şirketinin **yazılı onayı** ile Asistans Firma yükün boşaltılmasını organize edecektir. Yükün boşaltılması esnasında araçta ya da yükte meydana gelecek hasarlarda Asistans Firma'nın sorumluluğu bulunmamaktadır. Boşaltılan yükün muhafaza edilmesi sigortalının sorumluluğundadır. Her türlü taze sebze, meyve ve canlı hayvan ile nakliyesi soğuk hava donanımlı araçlar (frigofrik) ile yapılan gıda ürünleri, sıvı yük ve tehlikeli madde taşıyan araçlar kapsam haricindedir.

### **Arıza Durumları**

- Mekanik ve Elektrik arızalarında araç il içerisinde sigortalının istediği en yakın Anlaşmalı/Yetkili Servise çekilir.
- İstanbul'da, Anadolu ve Avrupa yakaları aynı il sayılır ve araç en yakın Anlaşmalı/Yetkili /özel servise çekilir. İl sınırları dâhilinde yetkili servisin olmaması durumunda en yakın yetkili servis'e ücretsiz olarak çekilecektir.
- 
- Sigortalı keyfi olarak aracının bir başka il'e çekilmesini talep ederse, çekim işleminden oluşacak tüm farkı kendisi öder.
- Yurtdışında oluşacak arıza durumunda araç € 1.000 limit dahilinde en yakın yetkili servise çekilecektir.

\*\*Kış aylarında gerçekleşen yakıt donmalarında poliçe dönemi içinde sadece bir kez çekici hizmeti sağlanacaktır. Sonraki talepler kapsam dışında olacaktır.

\*\* Aracın yükünden dolayı çekilmesine engel bir durum var ise, yükün boşaltılması sigortalının sorumluluğundadır.

### **2.1.3. Aracın Kurtarılması**

Bir karayolunda giderken aracın devrilme veya şarampole yuvarlanma nedeniyle

hareketsiz kalması durumunda, aracın kurtarılması ve sonrasında çekilmesi veya yoluna devam etmesi için uygun bir yere konulması için gerekli organizasyon 1.500 TL"ye kadar sağlanacaktır. Yurtdışında kurtarma işlemi 2.000€ Limit dâhilinde gerçekleştirilecektir. ERGO Sigorta A.Ş belirtilen limitleri aşan kısımları karşılamaktan sorumlu olmayacaktır. Limitin aşılması halinde, limitleri aşan kısımlar sigortalılara bildirilecek ve söz konusu limit aşım masrafları sigortalı tarafından karşılanacaktır.

#### **2.1.4. Web Tabanlı Hasar Ön Tespit Uygulaması(Ön Ekspertiz)**

ASİSTANS ŞİRKET, sigorta şirketini bilgilendirmek amacıyla anlaşmalı çekici hizmet birimleri vasıtasıyla kazalı araçların çekme/kurtarma faaliyetini gerçekleştirilmeden önce; kaza mahallinde, kazanın, kaza yapan sigortalı aracın, varsa kazaya karışan diğer araçların ve hasarın kesin olmayan bilgilerini içeren basit bir ön rapor tutulmasını organize eder. Bununla birlikte dijital fotoğraflamasını, bu bilgi ve fotoğrafların internet ortamında ilgili sigorta şirketinin şifreli alanında görüntülenmesini sağlayacak hizmetleri organize edecektir.

Asistans Hizmeti, mümkün olabilen hallerde ve hasar ön tespit hizmetine ilişkin yapılandırılmış olduğu çekici firmaları ve bölgeleri için geçerlidir. Sunulan bilgiler bilgilendirme maksatlı olup, resmi ve hukuki işlemlerde delil niteliği taşımaz, sunulan hizmetler ışığında ASİSTANS ŞİRKET ve anlaşmalı çekici hizmet birimleri tanık ve/veya taraf olarak gösterilemez.

#### **2.1.5 Yol Kenarı Yardım(Gezici) Hizmeti**

Sigortalı araç arıza veya kaza nedeniyle hareketsiz kaldığında; sigortalının ASİSTANS ŞİRKET "in çağrı merkezi ile yapacağı ilk görüşme esnasında, Sigortalı ile Yetkili Servis telefonda görüşülerek aracın yol kenarında onarılabileceği belirlenirse yol kenarında tamir için belirtilen markalara ait Yetkili Araç Servisi gönderilecek, aksi takdirde ASİSTANS ŞİRKET tarafından aracı çekmek maksadıyla doğrudan çekici gönderilecektir. Sigortalı, Yol Kenarında Onarım veya Çekme işlemlerinden sadece bir tanesinden ücretsiz olarak yararlanabileceği konusunda öncelikle uyarılacaktır.

ASİSTANS ŞİRKET, 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 onarılamaz ise aracın çekilmesinden kaynaklanacak masraflar sigortalı tarafından ilgili işkoluna ödenir. Sigortalı araç arıza veya kaza nedeniyle hareketsiz kaldığında; Trafiğe çıkış tarihi itibariyle üretici yol yardım garantisi kapsamındaki sigortalı araçlar için sigortalılar ilgili markanın otomotiv yol yardım birimine yönlendirileceklerdir.

Trafiğe çıkış tarihi itibariyle veya üretici parça garantisi kapsamı dışındaki araçlar için ise sigortalının ASİSTANS ŞİRKET'in çağrı merkezi ile yapacağı ilk görüşme esnasında, Sigortalı yol kenarında tamir için belirtilen markalara ait Yetkili Araç Servisi gönderilecek, aksi takdirde ASİSTANS ŞİRKET tarafından aracı çekmek maksadıyla doğrudan çekici gönderilecektir. Sigortalı, Yol Kenarında Onarım veya Çekme işlemlerinden sadece bir tanesinden ücretsiz olarak yararlanabileceği konusunda öncelikle uyarılacaktır. ASİSTANS ŞİRKET, 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 onarılamaz ise aracın çekilmesinden kaynaklanacak masraflar sigortalı tarafından ilgili işkoluna ödenir. Sigortalı aracın Arıza durumunda yurtiçinde veya yurtdışında yılda toplam 1 defa çekici kullanma hakkı vardır.

#### **2.1.6 Çilingir Hizmeti**

Araca ait anahtarların kaybolması veya aracın içerisinde unutulması durumunda ASİSTANS ŞİRKET, olay yerine bir çilingir gönderilmesini organize eder veya aracın en yakın Yetkili Servise çekilmesini sağlar.

#### **2.1.7 Lastik Değiştirilmesi Hizmeti**

Sigortalı araçta herhangi bir şekilde meydana gelebilecek lastik patlaması veya lastik havasının inmesi durumunda sigortalının talep etmesi halinde gönderilecek olan görevli ekip, araçta yedek lastiğin olması durumunda araç başında lastiğin değişimini gerçekleştirecektir. Araçta Yedek lastik olmaması veya onarım gerektiren durumların söz konusu olması halinde, araç en yakın lastikçiye veya Yetkili Servise çekilecektir.

#### **2.1.8 Profesyonel Sürücü Hizmeti**

Daimi ikamet ili dışında meydana gelen, Sürücünün aracı kullanmayı imkânsız kılan hastalığı, kaza geçirmesi, ya da vefatı nedeni ile sürücünün beraberinde bulunanlardan hiçbirinin sürücünün yerine geçememesi durumunda, ASİSTANS ŞİRKET, aracı kullanarak araçta bulunanları Daimi İkametgâh"a veya seyahat için planlanan yere götürmek üzere

profesyonel bir sürücü temin edecektir ve maliyetini karşılayacaktır.

## **2.1.9 Yedek Parça Temini ve Ulaştırılması**

ASİSTANS ŞİRKET, aracın hareketini sağlayacak yedek parçanın aracın tamir edildiği yerde (Daimi İkamet ili dışında) bulunmaması durumunda, Türkiye sınırları içerisindeki aracı üreten firmada mevcut olan söz konusu yedek parçanın bulunmasını ve 10 kg."a kadar nakliye bedelini karşılayarak ilgili servise gönderilmesini organize edecektir. Yedek parça bedelleri sigortalı tarafından ödenecek olup sigortalının onayı alındıktan sonra nakliye organizasyonu yapılır.

## **2.1.10 Tamir Edilen Araca Ulaşım**

Sigortalının ikamet ettiği il'in dışında yapılan araç onarımı sonrasında, ASİSTANS ŞİRKET Sigortalının belirleyeceği bir kişinin aracı teslim alması için servise gidişini temin eder. Bu ulaşım olanakları arasındaki seçim aşağıda belirtilen şartlar ve imkânlar doğrultusunda ASİSTANS ŞİRKET tarafından belirlenecektir. Aracın teslim alınabilmesi için aracın sahibi ya da kendisinin belirlediği bir kişinin aracın bulunduğu yere kadar seyahat masrafları, otobüs ya da 500 km"yi aşan mesafeler için ekonomi sınıfı uçak (gidiş-varış şehrinde havaalanı var ise) bileti karşılanacaktır.

## **2.1.11 Aracın Emanet ve Muhafazası**

Sigortalının daimi ikamet ili dışında kaza sonucu pert olmuş, hasar görmüş veya çalınarak bulunmuş aracın emanet ve muhafazası azami 3 güne kadar ASİSTANS ŞİRKET tarafından sağlanacak ve maliyeti ödenecektir.

## **2.2 KİŞİSEL YARDIM HİZMETLERİ**

### **2.2.1.Seyahate Devam/İkametgâha Dönüş ve/veya Konaklama**

Sigortalının ikamet il'i dışında gerçekleşen bir kaza sonucu sigortalı aracın onarımının 24 saat içerisinde tamamlanamadığı durumlarda ASİSTANS ŞİRKET aşağıdaki masrafları karşılayacaktır;

a) Sigortalı/ların daimi İkametgâha geri dönüş veya seyahat için planlanan yere kadar olan ulaşım ihtiyacını karşılamak amacıyla ASİSTANS ŞİRKET seyahat masraflarını ödeyecektir. Kazanın gerçekleştiği il"den gidilecek il"e tarifeli uçak seferi var ise ekonomik sınıf uçak bileti, tarifeli uçak seferi yoksa otobüs bileti masrafları karşılanır.

b) Sigortalı/lar" nın ve lehdarın kazanın meydana geldiği il"de konaklamayı tercih etmesi halinde veya hava ve yol koşullarının uygun olmaması halinde ya da ASİSTANS ŞİRKET tarafından ulaşım biletlerinin temin edilememesi halinde, araçta yolculuk eden en fazla 5 kişi için arka arkaya azami 3 gece olmak kaydıyla oda ve kahvaltı ücretin ASİSTANS ŞİRKET tarafından karşılanır. Kazanın meydana geldiği bölgede 4 yıldızlı bir otel yok veya otellerde yer müsait değil ise, 3 yıldızlı bir otel temin edilecektir. Konaklanacak otel, ASİSTANS ŞİRKET tarafından belirlenir.

\*\*Sigortalı/lar, konaklama hizmetinin sadece bir gecesini kullanmak kaydıyla, yola devam teminatından da faydalanabilir.

### **2.2.2. İkame Araç Hizmeti Teminat Tanımı:**

Poliçe geçerlilik süresince gerçekleşen bir kaza, devrilme ve/veya çalınma sonucu sigortalı araçta meydana gelen, kasko poliçesi kapsamında ve Seyahate Devam/İkametgâha Dönüş ve Konaklama hizmetinden faydalanmayan sigortalı aşağıdaki koşullarda ikame kiralık araç hizmetini kullanabilir. Sigortalı Motosikletler için gerçekleşen kaza, devrilme ve/veya çalınma durumlarında; hususi ve ekonomik sınıf(A sınıfı) araç ikame olarak verilecektir.

## **Koşullar**

- 1- İkame kiralık araç hizmeti, kaza/devrilme/çalınma sonucu meydana gelen hasarlar için sigortalı aracın serviste onarım ihtiyacı olduğu durumlarda verilecektir. Ekspert atanmayan hasarlı araçlar için ikame araç hizmeti verilmez. (Cam hasarı, Mini Hasar Onarım Hizmeti kapsamındaki onarımları gibi) \*\* ERGO SİGORTA oto kasko poliçelerinde toplam hasar bedeli 500 TL altında olan hasarlarda ve Mercedes kasko poliçelerinde 2500TL'nin altında olan hasarlarda ekspert atamamaktadır. \*\*(Mercedes kasko poliçesine sahip araçlarda, hasar bedeli 500 TL üzeri olup cam hasarı ve mini onarım hizmeti olmayan dosyalarında onarım süresi 24 saati aşıyorsa ikame araç verilir.)
- 2 - İkame kiralık araç, ERGO Sigorta A.Ş tarafından hasar dosyası açılmış, hasarlı aracın servisteki onarım süresinin 24 saati geçtiği durumlarda ve ekspertin kararıyla verilir.
- 3 - Hizmetin Süresi ve Bitişi: İkame araç süresi ekspert tarafından tespit edilen onarım

süresi ile sınırlıdır. İkame aracın bu şartlara göre oluşan teslim gününde, teminatın başladığı gün aracın teslim alındığı saatte iade edilmesi gerekmektedir. Herhangi bir nedenle sigortalı önceden kendisine bildirilen İkame Araç süresi sonunda aracı iade etmez veya bu sürenin sonunda İkame Aracı daha uzun bir süre için tutmak istediğini belirtirse, süreyi aşan gün sayısı ile ilgili ücret sigortalı tarafından direkt işkoluna ödenecektir.

4 - İkame araç taleplerinde sigortalı aracın anlaşmalı servise çekilmesi ve/veya bulunması durumunda; sigortalının eksperin atanmasını beklemesi mümkün olmayacaksa (hafta sonu/mesai saatleri dışında gelen acil talepler halinde)veya sigortalı talep ediyorsa anlaşmalı servisin belirtmiş olduğu onarım süresi ve hasar masraf tutarı dikkate alınarak sigortalıya ikame araç sağlanır. Sigortalıya eksper atanması sonrasında eksperin belirlemiş olduğu onarım süresinin esas alınacağı bilgisi iletilecektir. Anlaşmalı servis haricinde yetkili servis ve/veya özel servislerde bulunan araçlar için sigortalının ikame araç talebinde bulunması halinde eksperin aracı görmesi ve onarım süresi konusunda ASİSTANS ŞİRKET İı bilgilendirmesi beklenecektir.

5 - Sigortalının talebi doğrultusunda eksper onayı ve/veya servisten hasar durum bilgisi alınmasının mümkün olmadığı durumlarda (hafta sonu/mesai saatleri dışında gelen acil talepler) ikame araç tahsis edilmişse ve hasarın poliçe/hizmet kapsamına girmemesi durumunda ikame araç ücreti sigortalıdan tahsil edilecektir. Sigortalıya araç teslimi esnasında ASİSTANS ŞİRKET tarafından gerekli uyarı ve bilgilendirmeler yapılacaktır.

## 6- İkame Araç Hizmetleri;

**Tüm Servisler olarak belirtilen poliçelerde** ; sigortalılar onarım yapılacak araçlar için anlaşmalı veya anlaşmasız ayrımı olmadan istedikleri servisi kullanabileceklerdir.

Anlaşmalı ve anlaşmasız serviste onarımı yapılan araçlar için ikame araç süresi eksper tarafından tespit edilen onarım süresi ile sınırlı olmak kaydıyla olay başına en fazla poliçede belirtilen gün kadar 7 gün ve yılda 3 defa veya 15 gün yılda 2 defa kullanılabilir.

**Tüm Anlaşmalı Servisler olarak belirtilen poliçelerde**; sigortalılar anlaşmalı servisleri kullanabileceklerdir.

Anlaşmalı serviste onarımı yapılan araçlar için ikame araç süresi eksper tarafından tespit edilen onarım süresi ile sınırlı olmak kaydıyla olay başına en fazla poliçede belirtilen gün kadar 7 gün ve yılda 3 defa veya 15 gün yılda 2 defa kullanılabilir.

Anlaşmasız serviste onarımı yapılan araçlar için; ikame kiralık araç hizmeti verilmez.

**Anlaşmalı Özel Servisler olarak belirtilen poliçelerde**; sigortalılar anlaşmalı servisleri kullanabileceklerdir.

Anlaşmalı ve anlaşmasız serviste onarım yapılan araçlar için ikame araç süresi eksper tarafından tespit edilen onarım süresi ile sınırlı olmak kaydıyla olay başına en fazla poliçede belirtilen gün kadar 7 gün ve yılda 3 defa veya 15 gün yılda 2 defa kullanılabilir.

## Yukarıda belirtilen tüm servis seçenekleri için ;

**Onarım süresince 15\*2 ikame araç teminatı almış olan poliçelerde**; Poliçe vadesi süresince yılda 2 defa ve onarım süresi boyunca ikame araç temin edilir. Yedek parça bekleme ya da servis yoğunluğu gibi sebeplerle onarım süresinin uzaması halinde ikame araç temini 15 gün ile sınırlıdır.

**Onarım süresince 30\*2 ikame araç teminatı almış olan poliçelerde**; Poliçe vadesi süresince yılda 2 defa ve onarım süresi boyunca ikame araç temin edilir. Yedek parça bekleme ya da servis yoğunluğu gibi sebeplerle onarım süresinin uzaması halinde ikame araç temini 30 gün ile sınırlıdır.



Kiralık araç mümkün olabilen durumlarda rent a car firmasının filosunda bulunan araçlardan sigortalı aracın özelliklerine en yakın ve en fazla D 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	OPEL CORSA RENAULT CLIO HYUNDAİ İ20 vb.
C	Binek tipi, 4-5 kapı, AC, AB, ABS , motor hacmi 1300 - 1700 cc arası	HYUNDAİ ACCENT BLUE RENAULT FLUENCE TOYOTA CORALLA OPEL ASTRA vb.
D	Binek tipi, 4-5 kapı, AC, AB, ABS , motor hacmi 1600 - 2000 cc arası	VW PASSAT FORD MONDEO SKODA OCTAVIA CİTROEN C5 OPEL İNSİGNİA MERCEDES C 180 vb.

Not: Araç özellikleri ve araç tipleri kiralık araç firmasının filosuna göre değişiklik gösterebilir.

Otomatik vites veya dizel araç talepleri bölgedeki anlaşmalı kiralık araç firmalarının filo imkanları dahilinde karşılanır.

Aracın onarım gördüğü ya da Sigortalının ikamet ettiği il ve ilçe merkezlerinde mücbir sebepler (yoğunluk, özel durumlar vb.) hariç olmak üzere km sınırı olmaksızın kiralık araç teslim edilir ve teslim alınır.

**7-** ASİSTANS ŞİRKET tarafından bölgedeki anlaşmalı mevcut kiralık araç sağlayıcı firmaların araç temin edebildiği ölçüde ikame araç organizasyonu gerçekleştirilir. Sigortalı aracın otomatik vitesli olması durumunda, Sigortalının talebi halinde ASİSTANS ŞİRKET otomatik vitesli aracın temini için gereken çabayı gösterecektir.

**8-** ASİSTANS ŞİRKET tarafından bölgedeki anlaşmalı mevcut kiralık araç sağlayıcı firmaların araç temin edebildiği ölçüde hizmetin verilmesi ile ikame araç organizasyonu gerçekleştirilir. Sigortalının bu hizmet kapsamında ASİSTANS ŞİRKET'e müracaatı sonrasında ASİSTANS ŞİRKET "ın 24 saat içerisinde ikame araç temin edemediği durumlarda, sigortalı kendi imkânlarıyla araç temin edebiliyorsa, ASİSTANS ŞİRKET orijinal fatura karşılığında bu teminatın şartları kapsamında, hak edilen süreyle sınırlı olmak üzere günlük kurumsal maliyetler üzerinden geri ödeme taleplerini karşılayacaktır.

**9-** İkame araç, hasarlı aracın tamir gördüğü servisin veya sigortalının ikamet adresinin bulunduğu il sınırları içerisinde olmak kaydıyla sigortalının istediği adrese teslim edilir ve kiralandığı ildeki araç kiralama ofisi tarafından teslim alınır. Sigortalının talebi doğrultusunda ikame aracın il merkezi dışında bir adrese teslim edilmesi ve/ veya alınması durumunda oluşacak tek yön ücretinden sigortalı sorumlu olacaktır. Sigortalıya

araç teslimi esnasında ASİSTANS ŞİRKET tarafından gerekli uyarı ve bilgilendirmeler yapılacaktır.

**10-** Kiralık araç talep eden sigortalının trafikte sürüş için geçerli sürücü belgesi olması gerekmektedir. İkame kiralık araç hizmetinin sağlanması için bir diğer koşul da kredi kartı sahibi olmaktır. Araç kiralama şirketlerinin uyguladıkları uluslararası kurallar gereğince araç kiralayan müşteriye aracın sağlanma amacı ve ücretinin kimin ödeyeceğine bakılmaksızın, kiralama sözleşmelerinde teminat içerisinde alınmamış masraflar için bir kredi kartı slipi veya mail order formu imzalatılacaktır. Kredi kartı slipi veya mail order formu kiralık araç şirketi tarafından aşağıdaki durumlarda kullanılabilir;

-Trafik cezaları, köprü/otoyol geçiş ücretler -Yakıtın eksik teslim edilmesi, -Kasko poliçesi kapsamı dışında araca verilebilecek zararlar,  
-Kiralayanın kusurlu hareketlerinden dolayı kiralık aracın kullanılmamasından doğan ticari kayıplar

ERGO Sigorta A.Ş tarafından ASİSTANS ŞİRKET iletilen özel durum ikame araç taleplerinde; ERGO Sigorta A.Ş'nin vereceği fullcredit onayı sonrasında kredi kartı slibi şartı istenmeden sigortalıya ikame araç teslim edilecektir. Bu tür durumlarda sorumluluk ERGO Sigorta A.Ş 'ye aittir.

**11-** İkame araç sadece sigortalı/sigorta ettiren veya sigortalı onayıyla 1.Dereceden aile yakınına teslim edilecektir. Sadece özel durumlarda, sigortalı/sigorta ettiren kişinin ikame aracının kendi şoförü tarafından teslim alınmasını talep etmesi durumunda, ikame araç ERGO Sigorta A.Ş "nin yazılı onayı ile sigortalının şoförüne teslim edilecektir.

**12-** İkame kiralık araç hizmeti, hasarın gerçekleştiği yerin Daimi İkametgâh"a uzaklığına bakılmaksızın Türkiye içerisinde sağlanır.

**13-**İkame araç hizmetinde ASİSTANS ŞİRKET sadece gerekli organizasyonu yapar ve kira bedelini öder. Sigortalı kiralık aracı teslim alırken imzalamış olduğu araç teslim belgesinde yazılı olan şartları okumalı ve bu şartlara uymalıdır. Bu şartlara uyulmamasından doğacak hukuki yükümlülükler için ASİSTANS ŞİRKET sorumlu tutulamaz.

**14-** Sigortalıdan ikame araçta OGS/HGS bulunması yönünde bir talep geldiğinde talebin karşılanması için azami gayret gösterilecektir.

### **İstisnalar**

1- ERGO Sigorta A.Ş poliçesinin kapsamadığı hasarlar kapsam dışıdır. Ekspert raporuna sonucunda, hasarın kapsam dışında olduğu ikame aracın kiralanması gerçekleştiğinden sonra ortaya çıkar ise kiralama ücreti sigortalıdan tahsil edilecektir. Sigortalıya araç teslimi esnasında ASİSTANS ŞİRKET tarafından gerekli uyarı ve bilgilendirmeler yapılacaktır.

2 - İlgili kaza/devrilme/çalınmaya bağlı olmayan estetik onarımlar, periyodik bakımlar için geçen süreler oto cam ve oto teyp hasarları ile mini onarım kapsamına giren hasarlar teminat dışıdır.

3 - Aracın kaza/devrilme/çalınma dışında herhangi bir neden ile hareketsiz kalması durumunda ikame araç teminatı kapsam dışındadır

4 - Otoban, köprü geçiş ücretleri, trafik cezası ve benzin kapsam dışındadır ve bu masraflar Sigortalı tarafından karşılanır.

5 - Sigortalılarda mevcut bulunan ERGO Sigorta Oto Kasko Poliçesinde yer alan ve ikame araç hizmeti için belirtilen genel istisnalar ikame kiralık araç teminatı için de geçerli olacaktır.

6 - Ekspert tarafından tespit edilen ve ASİSTANS ŞİRKET iletilen araç hasar onarım süresinde, servis işlem ve parça sürecinden kaynaklı olarak yaşanacak gecikmeler nedeniyle ikame araç gün sayısında daha sonra oluşabilecek süre uzatma talepleri kabul edilmeyecektir.

### **UYARI**

Kredi kartı bilgilerinin yukarıda bahsedilen durumlar dışında kullanılmasından kaynaklanan sorumluluk ikame kiralık aracı sağlayan araç kiralama firmasına ve ASİSTANS ŞİRKET 'e aittir.

### **2.2.3. Tıbbi Nakil (Kara/Hava Ambulansı/Sedyeli Uçuş/Tıbbi Refakatli)**

ASİSTANS ŞİRKET, Sigortalı/ lar"ın araç içerisinde kaza sonucu yaralanması durumunda ambulans veya refakatçi doktor ile en yakın uygun donanımlı bir tıbbi merkeze veya tam teşekküllü bir hastaneye naklini düzenler ve masraflarını karşılar. ASİSTANS ŞİRKET ayrıca gerekli gördüğü durumlarda Sigortalının gözetim altında herhangi bir araçla (hava

ambulansı, tarifeli uçuş ve kara ambulansı da dâhil ama bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile)Bedensel Zarar ya da Hastalığa özel, daha uygun ekipmanlı bir hastaneye naklini veya tıbbi durumu olanak veriyorsa, Türkiye'deki ikametine ya da ikameti yakınındaki uygun hastaneye havaalanlarına ve havaalanlarından kara ambulansı ile transferler dâhil olmak üzere, tarifeli bir havayolu ile doğrudan naklini sağlamakla yükümlüdür. Nakil işlemi esnasında hangi nakil aracının en uygun olacağı ASİSTANS ŞİRKET'in doktorları ile sigortalı doktorlarının rapor ve tavsiyeleri dikkate alınarak karar verilecektir. Hiçbir durumda, ASİSTANS ŞİRKET yerel acil yardım teşekküllerinin (Devlet ve kamu kurumları tarafından görevlendirilmiş olan 112 acil yardım, devlet tarafından görevlendirilmiş doktorlar, itfaiye ve devlet hastaneleri) yerine geçmeyecektir.

#### **2.2.4. Refakatçinin Nakli ve Konaklaması**

Sigortalının aracı ile geçirdiği bir trafik kazası sebebiyle ikamet ettiği il "in dışında bir hastanede 8 günden fazla yatarak tedavi görmesi gerektiği durumlarda ASİSTANS ŞİRKET, Sigortalının belirleyeceği bir yakınının refakatini organize ederek gidiş-dönüş biletini temin edecektir. Ayrıca refakatçinin hasta yanında veya ASİSTANS ŞİRKET tarafından belirlenen azami 4 yıldızlı bir otelde (oda / kahvaltı) konaklamasını azami arka arkaya 8 gece olmak üzere organize edecek ve ödeyecektir. Ekstralar Sigortalıya aittir.

Sigortalının tedavi gördüğü bölgede 4 yıldızlı bir otel yoksa veya otellerde yer müsait değil ise, 3 yıldızlı bir otel temin edilecektir. Konaklanacak otel, ASİSTANS ŞİRKET tarafından belirlenir.

#### **2.2.5. Tedavi Sonrası İkametgâh Adresine Geri Dönüş**

Trafik Kazası sonucu yaralanmış Sigortalının ASİSTANS ŞİRKET tarafından sağlık kuruluşuna taşınmış olması ve sonrasında tıbbi olarak artık aynı yerde kalmasının gerekli olmaması durumunda ASİSTANS ŞİRKET, Sigortalının evine dönüşünü sigortalı doktorlarının tavsiyesini de dikkate alarak en uygun olanakları kullanarak düzenler ve karşılar.

Hastanede kalıktan sonra ikametgâh adresine geri döndürülüş, ancak Sigortalı tarafından kendi evine geri dönüşü için başlangıçta öngörülmüş olan olanaklar artık geçerli olmadığı takdirde (Sigortalının adresine dönüşü için aracının kullanılmasının mümkün olmaması, sigortalının yakını ile birlikte seyahati mümkün değilse veya dönüşü için planladığı otobüs, uçak bileti gibi imkânların kullanılamaması durumlarını ifade eder). ASİSTANS ŞİRKET tarafından karşılanır.

#### **2.2.6. Acil mesajların iletilmesi**

Sigortalının talebi üzerine ASİSTANS ŞİRKET acil ve gerekli mesajların yakınlarına, arkadaşlarına, işyerine iletilmesini sağlayacaktır.

#### **2.2.7. Cenaze Nakli**

a) Sigortalı ve lehdarın ikametgâh ili dışında vefatı durumunda, ASİSTANS ŞİRKET naaşın ve bagaj dâhil kişisel eşyalarının kanuni ikametgâhına veya bu bedele eşdeğer istediği bir yere naklini organize eder ve karşılar. Kişisel eşyaların nakli sigortalının 1.derecede yakınının talep etmesi durumunda gerçekleştirilecek olup, Sigortalıya ait ev eşyaları ve mobilyaların nakli kapsam haricindedir.

b) Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışıdır.

#### **2.2.8. İkametgâh'a Öngörülemeyen Dönüş**

##### **a) Yakın Bir Aile Mensubunun Hastalığı/Vefatı**

Sigortalı, yakın (eş, anne, baba, çocuk) aile mensuplarından birinin kanuni ikametgâhında hastalığı veya vefatı nedeni ile seyahatini yarıda kesmek zorunda kalırsa, ASİSTANS ŞİRKET ancak Sigortalının geri dönüşü için başlangıçta öngörülmüş olan olanaklar artık geçerli olmadığı takdirde toprağa veriliste bulunmasını mümkün kılmak için geri dönüşünü organize eder. Dönüş için otobüs bileti veya 500 km aşan mesafelerde ekonomi sınıfı uçak bileti sağlanacaktır.

##### **b) Daimi İkametgâhta Meydana Gelen Hasar**

Sigortalının seyahati esnasında sigortalının evindeki hırsızlık, kapı ve pencerelerin zorlanması, yangın veya patlama nedeni ile oturulmaz hale gelmesi ya da fazla zarar çıkması riski nedeni ile evinde bulunması gerektiği durumlarda, ASİSTANS ŞİRKET, Sigortalılardan birinin kanuni ikametgâhına dönüş masraflarını karşılayacaktır. Dönüş için otobüs bileti veya 500 km aşan mesafelerde ekonomi sınıfı uçak bileti sağlanacaktır.

### **2.3.1. SOSYAL YARDIM HİZMETLERİ 2.3.1. Etkinlik Bilgi Hattı**



Sigortalıya istekleri doğrultusunda Türkiye Cumhuriyeti sınırları dâhilinde talep ettiği şehirdeki sinema, konser, tiyatro, müze, spor karşılaşmaları, müzikal, bale ve opera etkinlikleri ayrıca eğlence lokalleri, restoranlar, oteller ve buna benzer yerler ile ilgili bilgiler sunulur, alternatifler önerilir ve rezervasyon işlemleri yapılır. Rezervasyonlara ilişkin bilet, davetiye vb. belgelerin ücretleri, kargo ya da ulaşım bedelleri sigortalıya ait olup, bu hizmetler ile ilgili olarak sigortalı onayı ve ödemesi alınmak suretiyle işlem yapılır.

### **2.3.2. Otel Rezervasyon ve Bilgi Servisi**

ASİSTANS ŞİRKET, sigortalının talebine bağlı olarak oteller hakkında tavsiye ve iletişim bilgilerini verir, sigortalının talep etmesi durumunda rezervasyon yaptırarak, rezervasyon bilgisini sigortalıya iletir. ASİSTANS ŞİRKET, sigortalı tarafından talep edilen otel rezervasyonlarını, anlaşmalı acenteleri vasıtasıyla yaptırarak, sigortalının acente indiriminden faydalanmasını sağlayacaktır. İndirimler Türkiye'deki 5-4-3 yıldızlı oteller için geçerlidir ve otellerin belirli acentelere uyguladığı promosyonlar da müşteriye direkt olarak uygulanacaktır.

### **2.3.3. Araç Kiralama Servisi**

Sigortalıya talebi üzerine istediği özelliklere, segmente uygun araç tahsis edilmesi ile ilgili rezervasyon işlemleri gerçekleştirilir. Türkiye'de ASİSTANS ŞİRKET tarafından Sigortalı Adına Yapılacak kiralık araç rezervasyonlarında Kiralık Araç Acentelerinin uygulamış oldukları indirimler sigortalıya aynen yansıtılır.

### **2.3.4. Uçuş Bilgi ve Rezervasyon Servisi**

Sigortalıya istekleri doğrultusunda yurtiçi ve yurtdışı uçuş bilgileri verilir, rezervasyonları veya istenen değişiklikler yapılır. Sigortalının talebi doğrultusunda bilet rezervasyonu yapılarak, biletlerin ulaştırılması organizasyonu yapılır. Bu hizmetler ile ilgili olarak sigortalı onayı ve ödemesi alınmak suretiyle işlem yapılır. Rezervasyonlara ilişkin bilet, kargo ya da ulaşım bedelleri sigortalıya aittir.

### **2.3.5. İş Asistans Servisi**

Sigortalının seyahati esnasında katılacağı toplantı veya konferanslarla ilgili her türlü organizasyon yapılır. Sigortalının iş seyahati esnasında ihtiyaç duyacağı her türlü ekipmanın (PC, laptop, cep telefonu vs.) kiralama organizasyon düzenlenir. Bilet ücretleri, bilet ulaştırma giderleri, posta hizmetleri, hizmet / araç / gereç kiralama, sigorta veya iptal bedeli gibi meblağlar ile ilgili sigortalı onayı ve ödemesi alınmak suretiyle işlem yapılır.

### **2.3.6. Pre-Travel Service**

Seyahat öncesinde sigortalının talep etmesi durumunda ASİSTANS ŞİRKET sigortalıya yukarıda açıklanan tüm teminatlar ve indirim oranları hakkında bilgi verir. Sigortalıya tüm bu hizmetlerden yararlanması için yapması gerekenler detaylı olarak açıklanır. Sigortalıya vize, pasaportlar, girişteki aşı istekleri, gümrükler ve kuralları, döviz kurları ve vergiler, hava durumu, bankalar, elçilikler ve konsolosluklar hakkında ön bilgi verilir.

## **3. GENEL KAPSAM DIŞINDA KALAN HALLER**

Aşağıda belirtilen hususlar teminat kapsamı dışındadır:

- 1 - Dört tekerlekli 3500 Kg'dan ağır olan araçlar, traktörler, kiralık araçlar, inşaat makineleri, motosiklet kuryeler, üç tekerlekli arabalar, her tür ticari ve ruhsatı yük taşımaya uygun olarak düzenlenmiş araçlar
- 2 - Sigortalı tarafından çeşitli risk ve tehlikelere girerek kasıtlı olarak gerçekleştirilen her türlü hasarlar, Ceza Kanununa göre meşru müdafaa kabul edilen durumlar hariç,
- 3 - Spor müsabakaları ya da ralli gibi etkinliklere katılma sonucu meydana gelen hasarlar
- 4 - Savaş, iç savaş, korsanlık ve bunları önlemek üzere yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler ya da nükleer veya radyoaktif yayılmalar sonucu meydana gelen hasarlar,
- 5 - Taşıtın uyuşturucu maddeler veya Karayolları Trafik Kanunu uyarınca içki almış kişiler tarafından kullanılması sırasında meydana gelen hasarlar.
- 6 - Sürücü belgesi olmayan veya sürücü belgesi sınıfı yeterli olmayan sürücüler tarafından gerçekleştirilen zararlar,
- 7 - Sigortalı aracın daha önceden bilinen bir mekanik arıza ya da düzenli bakımı yapılmaması sonucu meydana gelen arızalar,
- 8 - Sigortalı ya da sürücünün taşınan yolcu hayvan veya malın yolcu kapasitesine ya da yükleme biçimine uymayan şekilde taşınmasının hasara ya da kazaya sebebiyet vermesi durumu,

- 9- Kış şartlarında kaza durumu olmadığı halde zincir takılmadığından veya kar lastiği bulunmadığından yola devam edemeyen veya buldukları otoparktan çıkamayan araçlar için çekme -kurtarma talepleri,
- 10-Aracın taşıma kapasitesine ve kurallara uygun olarak yüklememesi ve kullanılmaması, istihap haddini aşan kullanımlar.
- 11- Depremden kaynaklanan hasarlar,
- 12- Yanlış/Hatalı Yakıt dolumu
- 13-Yüklü araçlarda aracın yükünü boşaltması esnasında oluşan hasarlar
- 14-Kuma, çamura saplanma nedeniyle aracın hareketsiz kaldığı durumlarda araçta herhangi bir hasarın oluşmadığı halde sigortalıdan gelen kurtarma/çekme talepleri





