

TRAFİK ASİSTANS HİZMETLERİ

Araç Teminatları

Limitler

Aracın çekilmesi	Motorsiklet-Binek ve Hafif Ticari Araçlar 1.125 TL Ağır ve Özel Maksatlı Ticari Araçlar 2.250 TL
Aracın vinç ile kurtarılması	Motorsiklet-Binek ve Hafif Ticari Araçlar 1.275 TL Ağır ve Özel Maksatlı Ticari Araçlar 2.250 TL
Aracın kullanılmayışı nedeniyle konaklama	En Fazla 4* otelde Max. 3 gün Max 5 kişi
Daimi ikametgaha dönüş veya yolculuğa devam seyahati	Sınırsız
Aracın teslim alınması için seyahat	Sınırsız
Aracın emanet ve muhafazası	Max. 2 Gün
Yedek parça temini ve ulaştırılması organizasyonu	Temini - Bağlantı Ulaştırılması – Max 10 kg.
Web tabanlı hasar ön tespit uygulaması	Poliçede belirtilen şartlarla
Araç Bilgi Hattı	Sınırsız

Ferdi Teminatlar

Kaza sonucu yaralanma durumunda nakil	Sınırsız
Taburcu olduktan sonra Daimi ikametgaha nakil	Sınırsız
Vefat eden Sigortalı'nın nakli	Sınırsız
İlaç gönderilmesi organizasyonu	Max. 10 kg
Acil mesajların iletilmesi	Sınırsız

Bilgi ve Organizasyon Servisi

Turistik Bilgiler
Yol, kaza ve hava durumu bilgileri
Sağlık kuruluşları ile ilgili bilgiler
Ulaşım araçları ile ilgili bilgiler
Döviz kurları bilgileri
Restoranlar ve eğlence merkezleri hakkında bilgi
Konaklama ile ilgili bilgiler
Kültürel aktiviteler hakkında bilgi
Hayvan bakımı ile ilgili bilgiler
Özel günler için organizasyon
Yaşlılar ve çocuklar için bakım hizmetleri
Tercüme hizmetleri
Çiçek gönderme hizmetleri
Diğer bilgi hizmetleri

ÖNEMLİ NOTLAR

Aracın çekilmesi, kurtarılması hizmetleri km kısıtlaması olmaksızın Daimi İkametgah'tan 0 km'den itibaren sağlanacaktır. Diğer hizmetlerden yararlanma hakkı Daimi İkametgah ili dışında tüm Türkiye'de yürürlüğe girecektir.

Bu poliçe kapsamındaki hizmetler sadece araç kazası durumlarında verilecektir.

Aşağıda coğrafi sınırlara tabi olarak, poliçe teminatları üç bölümde verilir.

	TEMİNATLAR	COĞRAFİ SINIRLAR
Bölüm. 1	Araç Teminatları	Türkiye'nin her yerinde geçerlidir.
Bölüm. 2	Ferdi Teminatlar	Türkiye'nin her yerinde geçerlidir.
Bölüm. 3	Bilgi ve Organizasyon Servisi	Türkiye'nin her yerinde geçerlidir.

TANIMLAR

Sigortalı Araç

Motorsiklet ve Binek (Hususi) araç

Sigorta poliçesinde tanımlanan ağırlığı 3500kg dan az binek amaçlı kullanılan 4 tekerlekli motorlu araçlar ile 2 tekerlekli motosikletlerdir. (ticari veya profesyonel anlamda yolcu ve/veya malların taşınması ve/veya kiralanması amacıyla kullanılan araçlar, ticari amaçla çalışan kurye motorları hariçtir.)

Hafif Ticari Araç: Sigorta poliçesinde tanımlanan ticari ve profesyonel anlamda yolcu/veya malların taşınması amacıyla kullanılan,yüksüz ağırlığı 3,500 kg dan az ambulans, minibüs, panelvan, pick-up sınıfı dört tekerlekli motorlu araçlar. İnşaata yönelik endüstriyel araçlar, askeri araçlar ve 10 yaşın üzerindeki araçlar kapsam dışıdır.

Ağır Ticari Araç: Sigorta poliçesinde tanımlanan ticari ve profesyonel anlamda yolcu/veya malların taşınması amacıyla kullanılan ve yüksüz ağırlığı yüksüz ağırlığı 3.500 kg'dan fazla olup 10.000 kg'ı aşmayan, minibüs, midibüs, açık/kapalı kasa kamyon ve kamyonet sınıfı dört tekerlekli motorlu araçlar. İnşaata yönelik endüstriyel araçlar, askeri araçlar, sigortalı araca ait eklentiler (römork, treyler, dorse) ve 10 yaşın üzerindeki araçlar kapsam dışıdır.

Özel Maksatlı Ticari Araç: Sigorta poliçesinde tanımlanan ağırlığı 18 tonu aşmayan ticari ve profesyonel anlamda yolcu/veya malların taşınması amacıyla kullanılan araçlardır. İnşaata yönelik endüstriyel araçlar, askeri araçlar, sigortalı araca ait eklentiler (römork, treyler, dorse) ve 10 yaşın üzerindeki araçlar kapsam dışıdır.

Trafik poliçesi asistans teminatı yalnızca kaza durumlarını içermektedir. Kaza durumunda karşı aracın da çekilmesi talebinin gelmesi durumunda karşı araca da hizmet verilecek ancak karşı araç en yakın anlaşmalı servise veya aynı il sınırları içerisindeki bir anlaşmalı servise çekilecektir. Karşı araç için farklı servise yani anlaşmalı olmayan bir servise çekim talebinin gelmesi durumunda; anlaşmalı servise çekim dışında hizmet verilmeyecektir.

Karşı Araç

Trafik kazası durumunda Sigortalı aracın yaptığı kazaya karışan, ağırlığı 3500 kg.'ı aşmayan Ergo Sigorta trafik poliçesi kapsamında hizmet verilecek yukarıda tanımlanan binek veya ticari araç anlamındadır.

Asistans Hizmetinin Coğrafi sınırları

Asistans Hizmeti Türkiye sınırları içerisinde geçerlidir.

Hizmet/lere Göre Coğrafi Sınır Uygulamaları

- Sigortalıların kişisel yardım hizmetlerinden yararlanabilmeleri için sigortalı aracın ikamet ili haricinde kaza geçirmesi, kısmi ya / da tam çalınması, çalınmaya teşebbüs durumlarında yola devam edemez durumda bulunması veya sürüş güvenliğini tehdit edecek unsurların bulunması gerekmektedir.
- Çekme ve Kurtarma hizmeti ve teknik teminatlar için sigortalının ikamet adresinden 0 km.den itibaren sunulurken kişisel yardım hizmetleri sigortalının ikamet ili dışında olması koşulu ile sunulur.
- Araç ve Kişisel Yardım Teminatları: T. C. + KKTC

Gizlilik Seviyesi: **Genele Açık / Confidentiality: Public**

- Çekme Ve Kurtarma Hizmetleri: T. C. + KKTC

Karayolu

2918 numaralı Karayolları Trafik Kanununun İkinci Bölüm Madde 3 uyarınca; Karayolu, Trafik için kamunun yararlanmasına açık olan arazi şeridi, köprüler ve alanlardır. Bu tanıma bağlı olarak alışveriş merkezleri, birden fazla ailenin oturduğu meskenler, ticari siteler, iş merkezleri gümrük ve liman sahaları, farklı kişi ve kuruluşlara ait araçların girip çıktığı özel yerler banketler, geçitler, köy yolları ile ulaşılabilir ve hizmet vermeye elverişli olan inşaat sahaları karayolu tanımına dahil sayılır ve Hizmet/ler kapsamına dahil kabul edilir.

Kaza

Aracın hareketsiz kalmasına neden olan karayolu trafik kazası ya da ani ve şiddetli dışarıdan kaynaklanan bir neden sonucunda meydana gelen tahribat.

KAPSAM

- Asistans Şirketi , sigortalı aracın hareket edememesi ya da nakli sırasında şahsi eşyaların ya da ayrılabilir parçaların korunması için gereken güvenlik tedbirlerini alacak olup, kendisi veya işbirliği yaptığı üçüncü kişilerin hata, ihmal, kusur veya kastı sonucu oluşacak zararlardan hizmetin verilmesi esnasında ve hizmeti sağlayan üçüncü kişilerce yapılmış olduğunun ispatlanmış olması koşulu sorumlu olacaktır. Ancak kaza sonucu aracın hareket edememesi halinde aracın çekilmesi ve/veya kurtarılması organizasyonu sırasında meydana gelebilecek aracın çekilmesi ve kurtarılmasının başka şekilde mümkün olmayacağını kanıtladığı kaçınılmaz bir takım hasarlardan Asistans Şirketi sorumlu değildir. Taşıma esnasında aracın hasar görmesi halinde, hasar öncelikle hizmet birimlerinin Üçüncü Şahıs Mali Mesuliyet Sigorta Poliçeleri (Taşıma Sigortası) kapsamında giderilir, sigorta kapsamında olmayan hasarlar için ise; Tarafların karşılıklı mutabakatı sonucu tazmin yoluna gidilecek ve ilgili tutarlar her halükarda taşınan ve hasar gören 2.El aracın fatura tutarı ile sınırlı olacaktır. Bu durumda 2. El aracın Noter satış tutarı esas alınacaktır.
 - Asistans Şirketi, Asistans Hizmetlerini sözleşmede ve asistans programında öngörülen şartlara en uygun yollarla organize edecektir.
 - Asistans Şirketi, sigortalı aracın geçirdiği her türlü kaza, yanma, tam ya da kısmi çalınma, çalınmaya teşebbüs aracın yoldan çıkması halinde talep edilecek her türlü asistans hizmetini vermeden önce resmi belge, tutanak, zabıt, ilgili fatura v.b. belgelerin ibrazını talep edebilir.
 - Asistans Şirketi, sigortalının ve sigortalı aracın normal şartlarda ikametgâh adresine dönerken yaptığı/yapacağı ilave masrafları ödemekle yükümlü değildir. Asistans Şirketi, hiçbir durumda benzin, tamirat, yiyecek, köprü geçiş, otoyol, lastik gibi masrafları karşılamaz.
 - Asistans Şirketi ancak yerel kullanılabilirlik sınırları içinde ve sürücünün kiraya verenlerin şartlarını yerine getirdiği durumlarda araç kiralamasını organize edecektir.
 - Vasıtaların ulaşabildiği durumlar haricinde, deprem ve olağanüstü hava koşulları gibi istisnai durumlarda Asistans Şirketi ,hizmetlerini vermekle yükümlü değildir.
- ERGO, teknik teminatlarda belirtilen aracın çekilme sırasının değiştirilmesi veya belirlediği servise yönlendirme isteği hakkını saklı tutar.

BÖLÜM 1 : ARAÇ TEMİNATLARI

Aracın çekilmesi, kurtarılması hizmetleri Daimi İkametgah'tan 0 km'den itibaren, geri kalan diğer hizmetler Daimi İkametgah'tan 25 km uzakta tüm Türkiye'de verilmektedir. **Aracın çekilmesi ve kurtarılması hizmetleri talep durumunda Karşı Araç için de temin edilecektir.**

1) Aracın çekilmesi ve kurtarılması

Aracın hareketsiz kalmasına yol açan kaza durumunda (yanma durumları) Sigortalı'nın isteğine bağlı olarak aynı il içinde istenilen anlaşmalı yetkisiz / anlaşmalı yetkili / özel servis / veya yetkili servise limitsiz, aynı il içinde anlaşmalı servis yoksa en yakın ile çekilir. İl sınırları dışındaki çekimler Binek ve Hafif Ticari Araçlar için 1.125 TL, Ağır ve Özel Maksatlı Ticari Araçlar için 2.250 TL limite kadar özet tablodaki limitlere kadar karşılanacaktır.

Lehdar tarafından belirlenebilen küçük hasarlarda, mümkün olabilen durumlarda, talep üzerine Asistans Şirketi'in yolkenarı yardım ekipleri ya da anlaşmalı olduğu yetkili araç firma tamir servisi Lehdar ile görüştürülür ve aracın hareketsiz bulunduğu yerde yol kenarındaki tamiratlarda 50 km yol servis ücreti ve 1 saate kadar servis işçilik bedeli ödenir. Tüm parça bedelleri teminat dışıdır. Çekme veya yol kenarındaki tamirat hizmetleri arasında tercih Lehdar tarafından yapılır ve bu hizmetlerden sadece biri verilir.

Bu menfaat kapsamında aracın tamir masraflarına ilişkin olarak herhangi bir meblağ ödenmeyecektir.

KURTARMA : Sigortalı aracın yan yatması, devrilmesi veya başka bir seviyeye düşmesi (şarapole yuvarlanması) durumunda Binek ve Hafif Ticari Araçlar için 1.275 TL, Ağır ve Özel Maksatlı Ticari Araçlar için 2.250 TL limite kadar kurtarılması karşılanacaktır.

Lastik arızaları, yedek lastik olmaması, benzin bitmesi, sportif yarışmalar sonucu olan hasarlar, gereken periyodik bakımın yapılmaması veya aracın kötü kullanılması durumları istisnai durumlardır. Üretici Firma standartlarının dışında ve Sanayi Bakanlığı Yönetmeliklerince belirlenmiş uygulamalar dışında araçta yapılan değişiklikler sonucu oluşan kazalar kapsam dışıdır.

Aracın yükünden dolayı çekilmesine veya kurtarılmasına engel bir durum var ise, yükün boşaltılmasından ve madeni yağ/akaryakıt taşıyan araçların kurtarma hizmetlerinde fiziki çevre emniyet tedbirlerinin alınmasından *Asistans Şirketi* sorumlu değildir.

Ancak *Asistans Şirketi*, Sigortalı aracın, içerisinde bulunan yükü ile çekilmesinde teknik olarak bir sorun görmediği hallerde ve sigortalının yazılı onayı ile çekme organizasyonunu yüklü çekim farkı hariç olmak üzere yukarıda belirtilen limitlere kadar gerçekleştirebilir. Bu durumda, yüke veya aracın yüklü çekilmesinden dolayı araca gelebilecek zararlardan ve aracın yüküyle çekilmesinden dolayı oluşabilecek ek masraflardan *Asistans Şirketi* sorumlu olmayacaktır. Yine *Asistans Şirketi*, mümkün olabilen durumlarda, bölgedeki ve olay yerindeki anlaşmalı hizmet birimlerinden temin edebildiği olanaklar çerçevesinde kaza yapan araçtaki yükü taşıyabilecek benzer bir araç temin edilmesi, yükün boşaltılması veya başka bir araca nakledilmesi organizasyonunu ve bu amaçla ortaya çıkabilecek maliyetlerin sigortalı tarafından bölgedeki hizmet birimine direkt ödemesi koşuluyla sağlar. Yükün boşaltılması esnasında araçta ya da yükte meydana gelecek hasarlarda *Asistans Şirketi*'in sorumluluğu bulunmamaktadır. Yükün boşaltılması masrafı ve 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 araçların teknik olarak yüklü taşınmasının mümkün olmadığı kabul edilecektir.

Gizlilik Seviyesi: **Genele Açık / Confidentiality: Public**

Asistans Şirketi,bölgedeki anlaşmalı mevcut çekme / kurtarma hizmeti sağlayıcı firmaların imkanları, yeterlilikleri ölçüsünde, fiziki,coğrafi ve iklim koşullarının elverdiği ölçüde hizmetin verilmesini veya organizasyonunu gerçekleştirir.

Türkiye Cumhuriyeti tarafından karayolu olarak tanımlanan bölgenin dışında hizmet verilememesinden **Asistans Şirketi** sorumlu olmayacaktır.

Asistans Şirketi hiçbir zaman herhangi bir çekim operasyonunda resmi kuruluşların yapması gereken hizmetlere müdahale etmeyecektir. Resmi veya özel şirket tarafından bu hizmet verilse de Asistans Şirketi, hiçbir zaman ödemeyi üstlenmeyecektir.(Devletin resmi kurumlarının müdahale ettiği durumlarda Asistans Şirketi'nin müdahale etme durumu bulunmamaktadır. Örneğin patlayıcı ya da zehirli atık yüklü bir aracın kazasında tehlike ve güvenlik sebebiyle Asistans Şirketi 'nin müdahalesi söz konusu olamamaktadır. Ya da terör olayları vs sebebiyle olağanüstü hal ilan edildiğinde kaza anında bölgeye öncelikle devlet tarafından ilgili birimlerin müdahalede bulunması örneklerinde olduğu gibi.)

2) Aracın kaza geçirmesi nedeniyle konaklama ve seyahat

Aracın kaza geçirmesi durumunda Asistans Şirketi tarafından çekilmesi durumunda Asistans Şirketi, aşağıdaki masraflardan birini karşılayacaktır. Lehdar'ın, Konaklama teminatının sadece bir gecesini kullanması halinde seyahate devam veya Daimi İkametgaha dönüş teminatını kullanma hakkı devam edecektir.

a) Kazalı aracın tamirati kazayı müteakip 24 saati aşıyorsa, azami 3 geceye kadar Lehdar'ın 4* otelde aracın onarımını bekleme amacıyla Daimi İkametgah dışında olmak şartıyla konaklama masrafları (standart oda+kahvaltı) en fazla 5 kişi için karşılanacaktır.

Kaza yapılan bölgede 4 yıldızlı Otel yok veya Otelde yer müsait değil ise, 3 yıldızlı bir Otel temin edilecektir. Konaklanacak Otel, Asistans Şirketi tarafından belirlenir ya da,

b) Tamir süresi kazayı izleyen 24 saati aşarsa, Asistans Şirketi, Lehdarlar'ın Daimi İkametgah'a dönüşlerinde meydana gelen seyahat masraflarını, veya Lehdar seyahate devam etmek isterse, seyahat için planlanan yere kadar olan seyahat masraflarını aşağıdaki koşullarla ödeyecektir.

*Ancak bu son seçenek dahilinde yapılacak olan masrafların, Daimi İkametgah'a dönüş masraflarını aşmaması gerekir. Amaç ikametgaha ulaştırmaktır, bu sebeple ikametgaha kadar olan masraf limiti dışında aşan kısım sigortalı tarafından karşılanır.

500 Km'yi aşan mesafeler için ekonomi sınıfı uçak bileti, 500 Km'nin altındaki mesafeler için otobüs bileti.

Hiçbir şekilde ulaşımın sağlanamadığı şartlarda, Sigortalı/lar, konaklama hizmetinin sadece bir gecesini kullanmak kaydıyla, yola devam teminatından da faydalanabilir.

3) Onarılan ya da bulunan aracın emanet ve muhafazası ile teslim alınması

a) Daimi İkametgah ili dışında gerçekleşen kazadan sonra yapılacak tamir aracın 24 saatten fazla bir süre hareketsiz kalmasını gerektirirse, tamirat sonrasında Sigortalı'nın belirleyeceği bir kişinin veya görevlinin aracı teslim alması için servise gidişi aşağıdaki şartlarla organize edilir.

Gizlilik Seviyesi: Genele Açık / Confidentiality: Public

500 Km'yi aşan mesafeler için ekonomi sınıfı uçak bileti, 500 Km'nin altındaki mesafeler için otobüs bileti.

b) Daimi İkametgah ili dışında gerçekleşen kazadan sonra yapılacak tamir aracın 24 saatten fazla bir süre hareketsiz kalmasını gerektirirse veya aracın çalınması durumunda, Araç, Sigortalı'nın hırsızlığın meydana geldiği yeri terketmesinden sonra bulunursa veya tamirat tamamlandığında, Asistans Şirketi, tamir edilmiş veya bulunmuş aracın azami 2 güne kadar emanet ve muhafaza masraflarını ödeyecektir.

Aracın tamirat masrafının kendi cari piyasa değerinden fazla olması halinde, (PERT) Asistans Şirketi, 3 üncü madde çerçevesindeki herhangi bir masrafı ödemeyecektir.

4) Yedek parça temini ve ulaştırılması organizasyonu

Daimi İkametgah'ın dışında iken, sigortalı aracın hareketini sağlayacak yedek parçanın aracın tamir edildiği yerde bulunamadığı hallerde ve Sigortalı'nın talep etmesi koşuluyla, Asistans Şirketi, ilgili markanın üretici firma veya distribütörlerinin Türkiye'deki yetkili servislerinde parçanın mevcut olması durumunda, yedek parçanın temin edilmesini ve gönderilmesini organize edecektir. Temin edilen yedek parçanın maliyeti Lehdar tarafından, Türkiye sınırları içerisindeki nakliye masrafları 10 Kg'a kadar Asistans Şirketi tarafından ödenecektir.

5) Web tabanlı hasar ön tespit uygulaması

Asistans Şirketi, 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, digital fotoğraflamasını, bu bilgi ve fotoğrafların internet ortamında ilgili sigorta şirketinin şifreli alanında görüntülenmesini sağlayacak hizmetleri Türkiye'de organize edecektir.

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

6) Araç Bilgi Hattı

Lehdar'ın talebi halinde, tüm Türkiye'deki tamirhaneler, araç onarım istasyonları, distribütör firmalar ve araç markalarının servis istasyonları ile ilgili mümkün olabilen durumlarda adres ve telefon bilgisi verilir.

BÖLÜM 2 : FERDİ TEMİNATLAR

Asistans Şirketi, bu menfaatleri, ancak Lehdar Daimi İkametgah ili dışında araç kazası sonucu, tüm Türkiye'de temin edecektir.

Lehdar'ın araç kazası sonucunda yaralanması durumunda tıbbi nakli (Kara Ambulansı/Sedyeli Uçuş/Tıbbi Refakatli)

TA , Sigortalı/lar'ın araç içerisinde iken kaza sonucu yaralanması durumunda ambulans veya refakatçi doktor ile en yakın uygun donanımlı bir tıbbi merkeze veya tam teşekküllü bir hastaneye naklini düzenler

Gizlilik Seviyesi: **Genele Açık / Confidentiality: Public**

ve masraflarını karşılar. Asistans Şirketi ayrıca gerekli gördüğü durumlarda Sigortalının gözetim altında herhangi bir araçla (tarifeli uçuş ve kara ambulansı da dâhil ama bunlarla sınırlı olma mak 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 Asistans Şirketi 'in doktorları ile sigortalı doktorlarının rapor ve tavsiyeleri dikkate alınarak karar verilecektir.

Hiçbir durumda, Asistans Şirketi yerel acil yardım teşekküllerinin yerine geçmeyecektir.

2) Lehdar'ın taburcu olduktan sonra Daimi İkametgah'a nakli

Lehdar'ın bu poliçe kapsamındaki araç kazası sonucu yaralanma nedeniyle tıbbi bir merkezde yatarak operasyon gerektiren tedavisinin sona ermesini takiben taburcu olması durumunda, seyahate devam edemeyeceğine ve Daimi İkametgah'a dönüş için Lehdar'ın asıl seyahat için kullanmış olduğu taşıma aracını kullanamayacağına Asistans Şirketi doktoru tarafından karar verilirse, Asistans Şirketi, Lehdar'ı ambulans veya refakatçi doktor ve Asistans Şirketi'in doktoru tarafından en uygun kabul edilen herhangi bir nakil aracıyla Daimi İkametgah'a nakli için gerekli giderleri karşılayacaktır. Naklin yapılabilmesi için, tedavi eden doktorun düzenleyeceği tıbbi rapor gerekmektedir.

3) Vefat eden Sigortalı'nın nakli

Sigortalı ve lehdarın ikametgâh ili dışında vefatı durumunda, Asistans Şirketi 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.

Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışındadır.

4) İlaç Gönderilmesi

Asistans Şirketi ilgili doktor tarafından acil olarak yazılmış ve Sigortalı'nın seyahat ettiği yerde bulunamayan ilaçların Sigortalı'ya gönderilmesi işlemi organize edecektir. İlaç bedelleri Sigortalı tarafından, nakliye masrafları 10 kg'a kadar Asistans Şirketi tarafından karşılanacaktır.

5) Acil mesajların iletilmesi

Lehdar'ın talebi üzerine Asistans Şirketi, yukarıda belirtilen maddeler kapsamındaki konularla ilgili olarak acil veya gerekli mesajların iletilmesini sağlayacaktır.

KOŞULLAR

- 1) Herhangi bir talep halinde Asistans Şirketin sorumluluğu, tazminat veya menfaat talep eden Sigortalı'nın veya Lehdar'ın bu Poliçe'nin koşullarına uymakta olmaları koşuluna bağlıdır,
- 2) Sigortalanan Lehdar'ın bu Poliçe kapsamındaki talebi için Sigortalı;

Gizlilik Seviyesi: Genele Açık / Confidentiality: Public

- a) Zararı asgariye indirmek için tüm makul tedbirleri alacaktır.
 - b) İstenen menfaatleri belirten talebi bildirmek için Asistans Şirketine en kısa zamanda telefon edecektir.
 - c) Asistans Şirketi'ne gerekli tüm bilgiyi serbest olarak temin edecektir.
 - d) Hiçbir ödeme, taahhüt, teklif veya sorumluluk kabulünde bulunmayacaktır.
- 3) Asistans Şirketi geri ödeme taleplerini kabul etmeyecektir.
- 4) Asistans Şirketi ,eğer aynı şartları kapsayan ve bu Poliçe'den daha evvel tanzim edilmiş olup, halen yürürlükte bulunan bir başka Sigorta/Asistans Poliçesi varsa, bu poliçe kapsamında ödenmesi gereken herhangi bir menfaate ilişkin hiçbir sorumluluk kabul etmeyecektir.

İSTİSNALAR

1) Asistans Şirketinin, dolaylı ya da dolaysız olarak aşağıdaki durumlardan meydana gelebilecek vakalarda hiçbir hizmet verme yükümlülüğü olmayacaktır :

- a) Bu Poliçe kapsamında talepte bulunan herhangi bir Lehdar veya herhangi bir başka kişinin hileli hareketleri,
- b) Bu poliçe kapsamındaki herhangi bir hizmetin verilmesi esnasında, dolaylı veya dolaysız meydana gelebilecek ve poliçenin kapsamında olmayan her türlü maddi/bedeni zarar,
- c) Sel, deprem, volkanik patlamalar, fırtına ve meteor düşmesi gibi olağanüstü olaylar sonucu ortaya çıkan zararlar, (mümkün olabilen durumlarda ERGO Sigorta kasko poliçesi kapsamındaki istisnalar ile aynı doğrultuda uygulanması koşulu ile)
- d) Terorizm, savaş, isyan ve ayaklanmalar nedeniyle oluşacak hasarlar, (mümkün olabilen durumlarda ERGO Sigorta kasko poliçesi kapsamındaki istisnalar ile aynı doğrultuda uygulanması koşulu ile)
- e) Silahlı kuvvetler veya güvenlik kuvvetleri veya örgütlerinin hareketi nedeniyle oluşacak hasarlar, (mümkün olabilen durumlarda ERGO Sigorta kasko poliçesi kapsamındaki istisnalar ile aynı doğrultuda uygulanması koşulu ile)
- f) Nükleer radyo-aktivite sonucu ortaya çıkan olaylar nedeniyle oluşacak hasarlar, (mümkün olabilen durumlarda ERGO Sigorta kasko poliçesi kapsamındaki istisnalar ile aynı doğrultuda uygulanması koşulu ile)
- g) Araç sürücüsünün;
 - (i) İlaç, zehirli veya narkotik maddelerin etkisinde olması veya kanındaki alkol düzeyinin aracı kullanmakta olduğu ülkedeki kanunların müsaade ettiği düzeyin üzerinde olması,
 - (ii) Aracın sınıfına uygun ehliyete sahip olmaması (Trafik genel şartları uyarınca)

h) Sigortalı ya da Sürücünün taşınan yolcu hayvan veya malın yolcu kapasitesine ya da yükleme biçimine uymayan şekilde taşınmasının hasara ya da kazaya sebebiyet vermesi durumunda,

i) Araçta taşınan yakıt madeni esaslı cisimler veya diğer yanıcı patlayıcı ya da zehirli maddeler,

j) Lehdar'ın aşağıdakilere katılması:

- (i) Yarış, ralli veya benzeri denemeler,
- (ii) Sportif faaliyetler,
- (iii) Suç hareketleri,
- (iiii) Bahisler.

k) Tıbbi reçete dışında alınan alkol, ilaçlar, zehirli maddeler uyuşturucular veya tıbbi ürünlerin gönüllü tüketimi ile ortaya çıkan hastalıklarlar.

l) Sigortalı araca ait eklentiler (römork, treyler, dorse), inşaata yönelik endüstriyel araçlar, transmikseler, askeri araçlar, çöp toplama araçları, tanker vb. kapsam dışıdır.

m) Aracın trafiğe çıkışını sağlayan yasal dökümanların (şartların) olmaması.

m) Hava ambulansı.

n) Her türlü arıza.

2) *Asistans Şirketi*, aşağıdaki masraflardan sorumlu olmayacaktır:

a) Aracın her türlü tamiri,

b) *Asistans Şirketi* yetki vermeden, Lehdar tarafından veya onun adına düzenlenmiş her türlü yardım faaliyeti ve masrafları,

c) Bu poliçe kapsamındaki hizmetlerden herhangi birinin verilmesi esnasında, aracın içinde veya üzerinde bulunan sökülebilen parçalar ile araç içinde yer alan tüm kişisel ve/veya ticari eşyaların kaybı/bozulması sonucu ortaya çıkan masraflar, (Araç çekilmeden önce sigortalının araç teslim formunu onaylayıp imzalamasını takiben hizmet sağlanır.)

d) Rapor/belge gerektiren teminatlar için gerekli evraklar verilmediği takdirde. (Doktor tıbbi raporu ve web tabanlı hasar ön tespit uygulaması ön raporu gibi gereken belge ve evraklardır, eksikliğinde işlem yapılamaz.)

BÖLÜM 3 : BİLGİ ve ORGANİZASYON SERVİSİ

Bilgi ve organizasyon servislerinde bağlantı *Asistans Şirketi* 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

Gizlilik Seviyesi: **Genele Açık / Confidentiality: Public**

Asistans Şirketi, 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, rent a car 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 son 5 yıla ait döviz kurları bilgileri 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) Hayvan bakımı ile ilgili bilgiler

Sigortalı'nın talebi üzerine veteriner, hayvan hastaneleri ve hayvan bakımı ile ilgili bilgiler verilecek ve mümkün olabilen durumlarda bu hizmetler ile ilgili organizasyon yapılacaktır.

10) Özel günler için organizasyon

Gizlilik Seviyesi: **Genele Açık** / Confidentiality: **Public**

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

11) Yaşlılar ve çocuklar için bakım hizmetleri

Sigortalı'nın talebi üzerine yaşlılar ve çocukların bakımı ile ilgili hizmet veren firmalar hakkında bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda organizasyon yapılacaktır.

12) Tercüme hizmetleri

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

13) Çiçek gönderme hizmetleri

Türkiye ve yurtdışı için çiçek gönderme hizmetlerinin organizasyonu yapılacaktır.

14) 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.