

## OTO KASKO "ASİSTANS HİZMETLERİ" HÜKÜM VE ŞARTLARI HAFİF TİCARİ

### 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"ın 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"ın 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-ving 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 Alternatif **Tüm Servisler olarak belirlenen(onarımı sigortalı tarafından belirlenecek servislerde yapılacağı kararlaştırılan) sigorta ürünü 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 anlaşmalı servisleri kullanabileceklerdir.

-Onarım yeri **Tüm Anlaşmalı Servisler olarak belirtilen(onarımı sigortalı tarafından belirlenecek servislerde yapılacağı kararlaştırılan) sigorta ürünü 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 anlaşmalı servisleri kullanabileceklerdir. Poliçe kapsamında sigortalıya anlaşmalı servisler önerilecek ve poliçe kapsamında varsa muafiyet uyarısı iletilecektir. Sigortalının anlaşmasız servisi tercih etmesi durumunda ise araç aynı il sınırları dahilinde sigortalının istediği, sırasıyla özel servis veya yetkili servis'e ücretsiz olarak çekilir.

-Onarım yeri **Sadece Anlaşmalı Özel Servis olarak belirtilen(onarımın Ergo Sigorta A.Ş. tarafından belirlenecek servislerde yapılacağı kararlaştırıldığı )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 anlaşmalı servisleri kullanabileceklerdir. Poliçe kapsamında sigortalıya anlaşmalı servisler önerilecek; sigortalının anlaşmasız özel servisi veya yetkili servisi tercih etmesi durumunda ise araç aynı il sınırları dahilinde sigortalının istediği, sırasıyla özel servis veya yetkili servis'e ücretsiz olarak çekilir.

- Aynı il sınırları dâhilinde Anlaşmalı Servis yoksa araç sigortalının talebi Doğrultusunda il dışındaki en yakın Anlaşmalı Yetkisiz Servis/Anlaşmalı Yetkili Servise ücretsiz çekilir.
- Anlaşmalı Servislere yapılmayan çekim işlemleri Ergo Sigorta A.Ş. "ya 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 servis'e **€ 2.500** limit dâhilinde çekilecektir. Limiti aşan masraflar sigortalı tarafından karşılanacaktır.
- Yurt içinde yapılacak tüm çekme işlemlerinde azami **1.500 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.

### **Arıza Durumları**

- Mekanik ve Elektrik arızalarında araç direkt olarak il içerisindeki sigortalının istediği en yakın Anlaşmalı/Yetkili Servise çekilir.
- İstanbul'da, Anadolu ve Avrupa yakaları aynı il sayılır ve araç en yakın Anlaşmalı /Yetkili 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 € 2.500 limit dâhilinde en yakın yetkili servise çekilecektir.

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

**\*\* ASISTAN ŞİRKET**, sigortalı aracın içerisinde bulunan yükü ile çekilmesinde teknik olarak bir sorun görmediği hallerde ve sigortalı/araç sahibi/sigorta şirketinin yazılı onayı ile çekme organizasyonunu yukarıda belirtilen limitlere kadar gerçekleştirebilir. Bu durumda, yüke veya aracın yüklü çekilmesinden dolayı araca gelebilecek zararlardan ve aracın yüküyle çekilmesinden dolayı oluşabilecek limit üzeri ek masraflardan ASISTANS ŞİRKET sorumlu olmayacaktır. Aracın yüklü olarak çekilmesinin mümkün olmadığı durumlarda sigortalı/araç sahibi/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 dâhilinde bulunmamaktadır.

### **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 2.000 TL'ye kadar sağlanacaktır. Yurtdışında kurtarma işlemi 2.500€ 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)**

ASISTANS ŞİRKET, sigorta şirketini bilgilendirmek amacıyla anlaşmalı çekici hizmet birimleri vasıtasıyla kazalı araçların çekme/kurtarma faaliyetini gerçekleştirmeden 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 ASISTANS 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; Trafiğe çıkış tarihi itibarıyla üretici yol yardım garantisi kapsamındaki sigortalı araçlar için sigortalılar ilgili markanın otomotiv yol yardım birimine yönlendirileceklerdir.

Trafiğe çıkış tarihi itibarıyla veya üretici parça garantisi kapsamı dışındaki araçlar için ise sigortalının ASISTANS ŞİRKET çağrı merkezi ile yapacağı ilk görüşme esnasında, Sigortalı yol kenarında tamir için belirtilen markalara ait Yetkili Araç Servisi gönderilecek, aksi takdirde ASISTANS ŞİRKET tarafından aracı çekmek maksadıyla doğrudan çekici gönderilecektir. Sigortalı, Yol Kenarında Onarım veya Çekme işlemlerinden sadece bir tanesinden ücretsiz olarak yararlanabileceği konusunda öncelikle uyarılacaktır. ASISTANS 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 yılda toplam 1 defa çekici kullanma hakkı vardır.

#### **2.1.6 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.

#### **2.1.7 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, ASISTANS ŞİRKET, aracı kullanarak araçta bulunanları Daimi İkametgâh'a veya seyahat için planlanan yere götürmek üzere profesyonel bir sürücü temin edecektir ve maliyetini karşılayacaktır.

#### **2.1.8 Yedek Parça Temini ve Ulaştırılması**

ASISTANS ŞİRKET, aracın hareketini sağlayacak yedek parçanın aracın tamir edildiği yerde (Daimi İkamet ili dışında) bulunamaması 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.

#### **2.1.9 Tamir Edilen Araca Ulaşım**

Sigortalının ikamet ettiği il'in dışında yapılan araç onarımı sonrasında, ASISTANS ŞİRKET Sigortalının belirleyeceği bir kişinin aracı teslim alması için servise gidişini temin eder. Bu ulaşım olanakları arasındaki seçim aşağıda belirtilen şartlar ve imkânlar doğrultusunda ASISTANS 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-variş şehrinde havaalanı var ise) bileti karşılanacaktır.

## **2.1.10 Aracın Emanet ve Muhafazası**

Sigortalının daimi ikamet ili dışında kaza sonucu pert olmuş, hasar görmüş veya çalınarak bulunmuş aracının emanet ve muhafazası azami 3 güne kadar ASISTANS 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 ASISTANS ŞİRKET aşağıdaki masrafları karşılayacaktır;

a) Sigortalı/lar „nın daimi İkametgâha geri dönüş veya seyahat için planlanan yere kadar olan ulaşım ihtiyacını karşılamak amacıyla ASISTANS 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" ve lehdarın kazanın meydana geldiği il"de konaklamayı tercih etmesi halinde veya hava ve yol koşullarının uygun olmaması halinde ya da ASISTANS 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 ASISTANS 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, ASISTANS 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:**

Police 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.

#### **Koşullar**

**1)İkame kiralık araç hizmeti, kaza/devrilme ve/veya çalınma sonucu meydana gelen hasarlarda sadece (kamyonet, hususi amaçlı kullanıma sahip, şahıs ya da firma adına kayıtlı olan, 4+1 kişilik) ticari amaçlı yük ve/veya yolcu taşıma amacıyla kullanılan araçlar 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)\*\* Ergo Sigorta A.Ş. "nin yürürlükteki tüm hafif ticari kasko poliçesine sahip araçlar için ikame araç taleplerinde ekspert onayıyla, aracın kullanım tipine bakılmaksızın hususi ekonomik sınıf ikame araç verilecektir.**

**3)İkame kiralık araç, Ergo Sigorta A.Ş. tarafından hasar dosyası açılmış, hasarlı aracın servisteki onarım süresinin 24 saati geçtiği durumlarda ve ekspertin kararıyla verilir.**

**4)Hizmetin Süresi ve Bitişi: 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.**

**5)İkame araç taleplerinde sigortalı aracın anlaşmalı servise çekilmesi ve/veya bulunması durumunda; sigortalının ekspertin atanmasını beklemesi mümkün olmayacaktır**

(sigortalının seyahat halinde olması ve/veya hafta sonu gelen acil talepler halinde) veya müşteri talep ediyorsa anlaşmalı servisin belirtmiş olduğu onarım süresi ve hasar masraf tutarı dikkate alınarak sigortalıya ikame araç sağlanır. Ancak 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 ASISTANS ŞİRKET "nin bilgilendirmesi beklenecektir.

**6)** 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 ASISTANS ŞİRKET tarafından gerekli uyarı ve bilgilendirmeler yapılacaktır.

## **7) 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.

**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 sağlayıcı firmasının filosunda müsait bulunan araçlardan hususi ekonomik sınıf, benzinli ikame araç sağlanır. İkame araç gruplarına örnek olabilecek araçlar aşağıdaki belirtilmektedir.

A –B Sınıfı Ekonomik Sınıf Araç Modelleri: Renault Clio, Fiat Palio- Albea, Hyundai Accent-Getz

**8)** Hizmet sağlayıcı şirket 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 ASISTANS ŞİRKET otomatik vitesli aracın temini için gereken çabayı gösterecektir.

**9)** ASISTANS ŞİRKET tarafından bölgedeki anlaşmalı mevcut kiralık araç sağlayıcı firmaların araç temin edebildiği ölçüde hizmetin verilmesi ile ikame araç organizasyonu gerçekleştirilir.

Sigortalının bu hizmet kapsamında ASISTANS ŞİRKET "ne müracaatı sonrasında ASISTANS ŞİRKET "ın 24 saat içerisinde ikame araç temin edemediği durumlarda, sigortalı kendi imkânlarıyla araç temin edebiliyorsa, ASISTANS ŞİRKET orijinal fatura karşılığında bu teminatın şartları kapsamında, hak edilen süreyle sınırlı olmak üzere günlük maksimum 75 TL" ye ( KDV hariç ve sigorta primleri dâhil ) kadar geri ödeme taleplerini karşılayacaktır.

**10)** 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 ASISTANS ŞİRKET tarafından gerekli uyarı ve bilgilendirmeler yapılacaktır.

**11)** 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 içerisine 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 ASISTANS ŞİRKET "ne iletilen özel durum ikame araç taleplerinde; Ergo Sigorta A.Ş. "nin vereceği fullcredit onayı sonrasında kk slipi şartı istenmeden sigortalıya ikame araç teslim edilecektir. Bu tür durumlarda sorumluluk Ergo Sigorta A.Ş.ya aittir.

**12)** 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.

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

**14)** İkame araç hizmetinde ASISTANS 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 ASISTANS ŞİRKET sorumlu tutulamaz.

**15)** Sigortalıdan ikame araçta OGS/KGS bulunması yönünde bir talep geldiğinde, talebin karşılanması için azami gayret gösterilecektir.

## **İSTİSNALAR**

1- ERGO poliçesinin kapsamadığı hasarlar kapsam dışıdır. Ekspert raporuna sonucunda, hasarın kapsam dışında olduğu ikame aracın kiralınması gerçekleştiği sonradan ortaya çıkar ise kiralama ücreti sigortalıdan tahsil edilecektir. Sigortalıya araç teslimi esnasında ASISTANS 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 A.Ş. 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 ASISTANS ŞİRKET'ne 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 ASISTANS ŞİRKET "ne aittir.

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

ASISTANS 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. ASISTANS ŞİRKET ayrıca gerekli gördüğü durumlarda Sigortalının gözetim altında herhangi bir araçla (hava ambulansı, tarifeli uçuş ve kara ambulansı da dahil 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 ikametene ya da ikameti yakınındaki uygun hastaneye havaalanlarına ve havaalanlarından kara ambulansıyla transferler dahil olmak üzere, tarifeli bir havayolu ile doğrudan naklini sağlamakla yükümlüdür.

Nakil işlemi esnasında hangi nakil aracının en uygun olacağı ASISTANS ŞİRKET "nin doktorları ile sigortalı doktorlarının rapor ve tavsiyeleri dikkate alınarak karar verilecektir.

Hiçbir durumda, ASISTANS 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 ASISTANS ŞİRKET, Sigortalının belirleyeceği bir yakınının refakatini organize ederek gidiş-dönüş biletini temin edecektir. Ayrıca refakatçinin hasta yanında veya ASISTANS 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, ASISTANS ŞİRKET tarafından belirlenir.

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

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

Hastanede kalıştan 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) ASISTANS ŞİRKET tarafından karşılanır.

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

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

## 2.2.7.Cenaze Nakli

a) Sigortalı ve lehdarın ikametgâh ili dışında vefatı durumunda, ASISTANS 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, ASISTANS 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, ASISTANS ŞİRKET, Sigortalılardan birinin kanuni ikametgâhına dönüş masraflarını karşılayacaktır.

Dönüş için otobüs bileti veya 500 km aşan mesafelerde ekonomi sınıfı uçak bileti sağlanacaktır.

### c)İşyerinde Meydana Gelen Hasarlar

Sigortalının seyahati esnasında sigortalının işyerinde hırsızlık, kapı ve pencerelerin zorlanması, yangın veya patlama nedeni ile zarar görmesi ya da fazla zarar çıkması riski nedeni ile işyerinde bulunması gerektiği durumlarda, ASISTANS ŞİRKET, Sigortalılardan birinin işyerine dönüş masraflarını karşılayacaktır.

Dönüş için otobüs bileti veya 500 km aşan mesafelerde ekonomi sınıfı uçak bileti sağlanacaktır.

## 3.GENEL KAPSAM DIŞINDA DIŞI 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 üretici firmanın tavsiye etmiş olduğu periyodik bakımların 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 yükün boşaltılması esnasında araçta oluşan hasarlar

14 - Kuma, Çamura saplanma nedeniyle aracın hareketsiz kaldığı durumlarda araçta herhangi bir hasarın oluşmadığı halde sigortalıdan gelen kurtarma/çekme talepleri