

# YOL ARKADAŞIM FERDİ KAZA SİGORTASI

## TANIMLAR

**Anlaşmalı Özel Servis:** HDI Sigorta'nın cari olarak çalıştığı özel tamirhaneler.

**Anlaşmalı Yetkili Servis:** HDI Sigorta'nın cari olarak çalıştığı üretici veya distribütör firma tarafından yetki verilen tamirhaneler.

**Arıza:** Aracın hareketini engelleyen veya sürüş güvenliğini tehlikeye düşüren her türlü elektrik/elektronik ve/veya mekanik aksama ve/veya bozulma

**Asistans Hizmeti:** Asistans Hizmetleri adı altında kapsam altına alınan ve işbu hizmet ekinde belirtilen şartlar ve limitler çerçevesinde verilen hizmetler.

**Asistans Talebi:** Asistans Hizmetleri çerçevesinde sunulan ve sigortalının asistansın HDI Sigorta'ya tahsis etmiş olduğu numaraları arayarak talep ettiği ve asistansın aracılığını gerektiren asistans hizmetleri.

**Asistans Vakası:** Asistans Hizmetleri çerçevesinde sunulan ve sigortalının, asistansın HDI Sigorta'ya tahsis etmiş olduğu numaraları arayarak talep ettiği ve asistansın aracılığını gerektiren her türlü vaka.

**Daimî İkamet Ülkesi:** Poliçenin düzenlendiği ülke anlamındadır. (Türkiye Cumhuriyeti)

**Daimî İkametgâh:** Sigortalının Daimi İkamet Ülkesi'nde bulunan evi veya ikametgâhı/sigortalının Türkiye sınırları içerisinde bulunan kalıcı ikametgâh adresi.

**Daimî Sürücü:** Sigortalı aracı kullanmak için ehliyeti olmak kaydıyla, gerekli özelliklere haiz aracı kullanan kişi.

**Hasar:** Kara Taşıtları Kasko Sigortası Genel Şartları'nda ifade edilen; A.1.a (motorlu araçlarla çarpışma), A.1.b (bir cismin araca çarpması veya aracın bir cisme çarpması), A.1.c (üçüncü kişilerin kötü niyet ve muzipliği), A.1.d (aracın yanması), A.1.e (çalınma veya çalınmaya teşebbüs) risklerden bir veya birkaçının gerçekleşmesi sonucu aracın 24 saati aşan onarıma maruz kalması veya araçta seyahat eden kişilerin bedensel bir zarara uğramaları veya aracın trafikte seyredemeyecek şekilde kısmi hasara uğraması ve/veya bu hasar sonucu kırık farlar, tehlikeli sarkan keskin parçalar veya araç kullanımı sırasında düşecek parçalar gibi nedenler ile trafik güvenliğinin tehdit edilmesi, aracın devrilmesi, şarampole yuvarlanması durumunda araç hasarlı kabul edilir.

**Hususi (Binek) Araç:** Ticari veya profesyonel anlamda yolcu ve/veya malların taşınması ve/veya kiralanması amacı ile kullanılan araçlar hariç, dört tekerlekli binek araçlar ile 4x4 jeep tipi araçlar.

**Hafif Ticari Araç:** Uzun şasi araçlar hariç olmak üzere minibüs, panelvan ve pick-up (kamyonet) gibi ağırlığı 3.500 kg'yi geçmeyen ticari araçlar.

**Karayolu:** Trafik için, kamunun yararlanmasına açık olan arazi şeridi, köprüler ve alanlardır.

**Kaza:** Kara Taşıtları Kasko Sigortası Genel Şartları'nda ifade edilen; A.1.a (motorlu araçlarla çarpışma), A.1.b (bir cismin araca çarpması veya aracın bir cisme çarpması), A.1.c (üçüncü kişilerin kötü niyet ve muzipliği), A.1.d (aracın yanması) A.1.e (çalınma veya çalınmaya teşebbüs) risklerinden bir veya birkaçının gerçekleşmesi sonucu aracın hasarlanması veya araç sürücü ve yolcularının bedensel yaralanmalarına neden olan hadise.

**Sigortalı Araç:** Hususi binek araçlar ve Hafif Ticari Araçlar.

**Sigortalı Kişi:**

1. Poliçenin adına kesildiği aracın sahibi,
2. Eğer yukarıdakinden farklı ise aracın daimî sürücüsü.

**Yurt İçi:** Türkiye Cumhuriyeti sınırları, gümrük kapıları dahilinde olan coğrafi alandır.

**Yurt Dışı:** Türkiye Cumhuriyeti sınırları haricinde olan, Türkiye Cumhuriyeti gümrük kapısından çıkıldığı anda başlayan, Türkiye Cumhuriyeti gümrük kapısından girdiği anda biten coğrafi alandır.

**COĞRAFİ KAPSAM:** Türkiye'nin her yerinde geçerlidir.

**ZAMAN AŞIMI**

Sigortalı, işbu hizmet ekinde belirtilen ve sigorta poliçesi kapsamında yer alan her türlü asistans vakası için, vakanın meydana geldiği tarihten itibaren 1 (bir) yıl süresince işbu hizmet eki kapsamında asistans hizmeti alma hakkına sahip olacaktır.

**FERDİ KAZA TEMİNATI:**

**Kaza Sonucu Vefat Teminatı:** Ferdi Kaza Sigortası Genel Şartları'nda tanımlanan bir kaza sonucu sigortalının vefatı halinde kanuni hak sahiplerine 10.000 TL ödenir.

**Kaza Sonucu Daimî Sakatlık Teminatı:** Sigortalının poliçe teminatına giren bir kaza sonucu bedeni olarak sürekli bir sakatlığa maruz kalması durumunda sürekli sakatlığın kesin tespiti ile, Ferdi Kaza Sigortası Genel Şartları'nın 8.b maddesinde gösterilen oranlar çerçevesinde 10.000 TL'ye kadar Sürekli Sakatlık Tazminatı ödenir.

**HUKUKSAL KORUMA TEMİNATI:**

Belirlenen kazalar neticesinde size açılan bir dava olur ise avukatlık ücreti, dava masrafları, danışmanlık ücreti, hakem ücreti vb. gibi masraflar azami poliçede belirtilen limit ile poliçenize dahil edilebilir.

**EK HİZMETLER:**

- ✓ Kap Kaç Hizmeti
- ✓ Araç Yardım Hizmeti
- ✓ Bilgi ve Organizasyon Hizmetleri

## KAPKAÇ TEMİNATI

### 1. Kayıp/Çalıntı Kredi Kartı

Sigortalının kredi kartı/ATM kartlarının çalınması/kaybolması halinde, sigortalının derhal HDI Sigorta asistansı aramış olması kaydı ile, ilgili bankaların kart merkezleri ile bağlantı kurularak sigortalı ile konferans görüşme yapmaları ve kartlarını bankanın prosedürlerinin uygun olması halinde hemen iptal ettirmeleri sağlanacaktır.

### 2. Acil Nakit Avansı

Sigortalının kredi kartlarının çalınması veya kaybolması durumunda, HDI Sigorta asistans sigortalının talebi halinde, acil durumunu giderebilmesi açısından kendisine 1.000 TL'yi geçmemek kaydı ile nakit avans ödemesi yapacaktır. Avans ödemesi, sigortalının kredi kartı hesabının borçlandırılması (kredi kartı limiti dahilinde) veya sigortalıya borç senedi imzalatılması yolu ile HDI Sigorta asistans tarafından tahsil edilecektir.

Bu teminatın geçerli olabilmesi için sigortalı, evrakların kap-kaç sonucunda çalındığına dair karakol zabıtı ve resmi evrakları şirkete ibraz etmekle yükümlüdür.

### 3. İdari Asistans

Sigortalının kredi kartı/ATM kartı ile nüfus cüzdanı, ehliyet, pasaport, giriş vizesi, uçak bileti gibi kendisine gerekli olan evraklarının çalınması/kaybolması durumunda, HDI Sigorta asistans sigortalının kaybettiği dokümanları yerine koyabilmesi için gerekli mercilere müracaatı ve gerekli bilgiler konusunda kendisine yardımcı olacak ve yol gösterecektir. Ayrıca hırsızlık olaylarında, HDI Sigorta asistans olayla ilgilizabıt tutulması hususunda sigortalıya gerekli yardımı sağlayacaktır.

## ARAÇ YARDIM HİZMETLERİ:

Yol Yardım hizmetleri kapsamında **5 farklı hizmet** sunulmaktadır.

### 1. Aracınızın Çekilmesi

Aracın arızalanması veya kaza yapması durumunda; aynı il sınırları içerisindeki en yakın servise çekim işlemi limit dahilinde gerçekleştirilecektir. Olayın meydana geldiği ilin sınırları dâhilinde yetkili servis olmaması durumunda; sigortalının poliçe türüne göre çekim işlemi, en yakın ildeki yetkili servise limit dahilinde gerçekleştirilebilecektir.

\* Poliçe dönemi boyunca çekme limiti vaka başına 300 TL'dir.

\*\*Benzin bitimde çekim en yakın benzin istasyonuna vaka başına 300 TL limit dahilinde gerçekleştirilecektir.

\*\*\* İstanbul içinde Asya ve Avrupa kıtaları iki ayrı il olarak değerlendirilmemekte olup, köprü ücreti dahildir.

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

Çekme hizmetleri için aşağıdaki şartlar geçerlidir;

- a) Bölgedeki anlaşmalı çekicilerin imkân ve yeterlilikleri kapsamında, fiziki, coğrafi ve iklim koşullarının elverdiği ölçüde hizmetin verilmesi veya organizasyonu gerçekleştirilecektir. İşbu belirtilen nedenlerden dolayı asistans tarafından organizasyonun yapılamaması ve sigortalının kendi imkânları ile yapacağı çekim maliyetleri teminat limitleri dahilinde olmak sureti ile asistans firmanın ön onayı doğrultusunda sigortalıya ödenmektedir.
- b) Çekme hizmeti, vakanın bölgedeki tedarikçilerin güvenle ulaşabileceği yollar üzerinde olması durumunda sağlanmaktadır.
- c) Aracın bagaj ve yükünden dolayı çekim yapılamaması durumunda aracın boşaltılmasından asistans firma sorumlu değildir. Sigortalı araç, ancak yükü boşaltıldıktan sonra çekilebilecektir.
- d) Kış aylarında gerçekleşen yakıt donması durumunda, çekici hizmeti sağlanacaktır.

## 2. Aracın Kurtarılması

Aracın seyir halinde iken Karayolları Trafik Kanunu'nda belirtilen karayolları tanımına uygun yollarda devrilmesi, şarampole yuvarlanması nedeni ile hareketsiz kalması ve kurtarmanın mümkün olması durumunda; aracın kurtarılması ve yoluna devam edebilmesi için uygun bir yere konulması sağlanmaktadır.

- Kurtarma hizmeti sadece kaza durumunda verilir. Aracın bagaj ve yükünden dolayı kurtarılmasına engel bir durum var ise, bagaj veya yükün boşaltılmasından asistans firma sorumlu değildir.
- HDI Sigorta, bölgedeki anlaşmalı çekici firmaların imkanları ve yeterlilikleri ölçüsünde ve fiziki, coğrafi ve iklim koşullarının elverdiği ölçüde, hizmetin organizasyonunu gerçekleştirir.
- Kurtarma hizmeti için, bölgedeki kurtarıcı firmalara ait araçların ulaşabileceği, emniyetle yürüyebileceği yollar üzerinde olması halinde hizmet sağlanır.
- HDI Sigorta, tarafından aracın tamir masraflarına ilişkin olarak herhangi bir ödeme yapılmaz.
- Poliçe dönemi boyunca kurtarma vaka başına yılda 300 TL limitlidir. Çekme ve kurtarma hizmetleri, binek/hafif ticari araçların çekme ve kurtarma hizmetleri sağlanması durumunda oluşacak hizmet bedeli limitler dahilinde karşılanacaktır.

## 3. Oto Kapı Kilit Hizmeti

Sigortalı aracın kapılarının arızalı olması, anahtarlarının kaybedilmesi veya çalınmasından dolayı aracın içine girilemediği durumlarda, kapıların açılması için olay yerine gönderilen anahtarcının yol ve işçilik ücreti karşılanacaktır.

\* Tüm parça bedelleri sigortalı tarafından karşılanacaktır.

İşbu hizmet, poliçede ismi yazılı sigortalıdan direkt talep gelmesi halinde sağlanacaktır. Kilidin aracın bulunduğu noktada açılmasının mümkün olmadığı durumlarda, (immobilizer gibi nedenlerle) en yakın özel veya yetkili servise aracın nakli vaka başına 300 TL limit dahilinde sağlanacaktır.

Eğer anahtar kayıp ise araç doğrudan en yakın servise çekilecektir. Eğer anahtar araç içinde unutuldu ise Yol Kenarı Yardım Servisi sağlanacaktır. Yol kenarı hizmeti sağlandıktan sonra anahtar temin edilemez ise çekici masrafı sigortalıya ait olacaktır.

#### **4. Lastik Değişimi Hizmeti**

Sigortalı aracın üzerindeki lastiklerden en az birinin kullanılamaz hale gelmesi durumunda asistans firma, sigortalının talebine istinaden vaka yerine ekip yönlendirerek araç lastiğinin değişimini gerçekleştirmektedir. Sigortalı araçta yedek lastik olmaması veya lastiğin onarılmasını gerektirecek durumlarda ise araç en yakın lastikçiye veya en yakın servise, referans yılı içinde limitler dahilinde asistans firma tarafından çekilmektedir.

\* Ancak tüm parça ve lastik bedelleri sigortalı tarafından karşılanacaktır.

\* Mücbir sebepler nedeniyle vaka yerinde lastik değişiminin yapılamamasından asistans firma sorumlu olmayacaktır.

#### **5. Seyahate Devam Amaçlı Kiralık Araç**

Sigortalının ikamet ili dışında gerçekleştirdiği bir kaza sonucunda aracının aynı gün içerisinde onarılamaması durumunda seyahate devam amaçlı ekonomik sınıf kiralık araç asistans firma tarafından sağlanacaktır.

Sigortalının varacağı yere kadar ve 24 saati geçmeyecek şekilde poliçe süresince 1 defa bu teminat asistans firma tarafından sağlanacaktır.

### **BİLGİ VE ORGANİZASYON HİZMETLERİ:**

Bilgi ve organizasyon servislerinde bağlantı asistans firma tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar sigortalı tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak sigortalının isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır.

#### **1. Turistik Bilgiler**

Asistans firma, sigortalının 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**

Sigortalının talebi üzerine Türkiye'de yol ve kaza durumu, otomotiv yetkili servis ve bayileri hakkında bilgi sağlayacaktır.

#### **3. Sağlık kuruluşları ile ilgili bilgiler**

Sigortalının 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**

Sigortalının 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**

Sigortalının talebi üzerine son 5 yıla ait döviz kurları bilgileri verilecektir.

## **6. Restoranlar ve eğlence merkezleri hakkında bilgi**

Sigortalının talebi üzerine çeşitli restoran ve eğlence merkezleri hakkında adres ve telefon ile detaylı bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

## **7. Konaklama ile ilgili bilgi**

Sigortalının talebi üzerine farklı türdeki konaklama imkanları ile ilgili bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

## **8.Kültürel aktiviteler hakkında bilgi**

Sigortalının 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**

Sigortalının 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**

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

## **11. Yaşlılar ve çocuklar için bakım hizmetleri**

Sigortalının 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 yurt dışı için çiçek gönderme hizmetlerinin organizasyonu yapılacaktır.

#### 14. Diğer bilgi hizmetleri

Jandarma, belediye, bakanlıklar, müsteşarlıklar, valilikler, adliyeler, devlet hastaneleri, askerlik şubeleri, bankalar, basın kuruluşları, dernekler, savcılıklar, emniyet müdürlükleri, gazeteler, haber ajansları, meslek odaları, iş ve işçi bulma müdürlükleri vs. telefon ve adresleri.

HDI YOL ARKADAŞIM FERDİ KAZA	
HİZMETLER	LİMİTLER
<b>ARAÇ TEMİNATLARI</b>	
<b>1. Aracın Çekilmesi:</b> (Arıza/kaza durumunda) <b>*Benzin bitiminde aracın çekilmesi</b>	<b>Vaka başına 300 TL</b> Aynı il sınırları içerisindeki en yakın servise çekim. <b>*Benzin bitiminde çekim en yakın benzin istasyonuna.</b>
<b>2. Oto Kapı Kilit Hizmeti</b>	<b>Vaka başına 300 TL</b> (Anahtarcının yol ve işçilik ücreti karşılanacak diğer masraflar lehtara ait)
<b>Aracın Kurtarılması:</b>	<b>Vaka başına 300 TL limit</b>
<b>Lastik Değiştirilmesi Hizmeti (Ticari Araçlar Dahil)</b>	Yerinde değişim mümkün değilse çekme hizmeti. (Çekme teminatı kadar)
<b>BİLGİ ve ORGANİZASYON SERVİSİ</b>	
<b>1. Turistik bilgiler</b>	7/24 Limitsiz
<b>2. Yol, kaza ve hava durumu bilgileri</b>	7/24 Limitsiz
<b>3. Sağlık kuruluşları ile ilgili bilgiler</b>	7/24 Limitsiz
<b>4. Ulaşım araçları ile ilgili bilgiler</b>	Bilgi ve Ücretli Organizasyon
<b>5. Döviz kurları bilgileri</b>	7/24 Limitsiz
<b>6. Restoranlar ve eğlence merkezleri hakkında bilgi</b>	Bilgi ve Ücretli Organizasyon
<b>7. Konaklama ile ilgili bilgi</b>	Bilgi ve Ücretli Organizasyon
<b>8. Kültürel aktiviteler hakkında bilgi</b>	Bilgi ve Ücretli Organizasyon
<b>9. Hayvan bakımı ile ilgili bilgiler</b>	Bilgi ve Ücretli Organizasyon
<b>10. Özel günler için organizasyon</b>	Bilgi ve Ücretli Organizasyon
<b>11. Yaşlılar ve çocuklar için bakım hizmetleri</b>	Bilgi ve Ücretli Organizasyon
<b>12. Tercüme hizmetleri</b>	Bilgi ve Ücretli Organizasyon
<b>13. Çiçek gönderme hizmetleri</b>	Bilgi ve Ücretli Organizasyon
<b>14. Diğer bilgi hizmetleri</b>	7/24 Limitsiz

\*Hususi Binek ve Hafif Ticari Araçlar için geçerli olacak.

## GENEL İSTİSNALAR

Asistans firma aşağıdaki durumlardan dolayı meydana gelebilecek vakalarda hizmet verme ve/veya ödeme yapma yükümlülüğü olmayacaktır.

1. Hukuki kurallara/prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerinin reddedilme hakkı saklıdır.
2. İşbu hizmet eki, karayolları dışında meydana gelen kaza veya arızaları karşılamaz.
3. Sağlanacak hizmet ile ilgili bedelin işbu hizmet ekinde belirtilen teminat limitini aşan kısmı için, sigortalının onayı alınarak hizmet sağlanacak olup, aşan bedel sigortalı tarafından karşılanacaktır. Sigortalının onay vermemesi durumunda, hizmet sağlanmayacaktır.
4. Hizmetin kapsam dışında kaldığı durumlarda sigortalının talebi ile yapılan organizasyonlarda ortaya çıkan hizmet bedelleri sigortalı tarafından karşılanacaktır.
5. Sigortalının her türlü teminat kapsamı altında, önceden asistans firmanın onayını almadan, doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları asistans firmadan talep etme hakkı olmayacaktır.
6. Asistans firma verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur; hizmetlerin verilmesinden önce veya sonra araçta meydana gelmiş hasarlardan asistans firma sorumlu tutulamaz. Sigortalı aracın daha önceden bilinen bir mekanik arıza ya da düzenli bakımı yapılmaması sonucu meydana gelen arızalar kapsam dışıdır.
7. Hasarlı/arızalı araç içerisinde unutulmuş ya da bırakılan özel/değerli eşyaların kaybolması veya çalınmasından doğacak mağduriyetin tazmininden asistans firma sorumlu tutulamaz. Sigortalının araç içerisinde bıraktığı veya unuttuğu her türlü değerli/değersiz eşyanın sorumluluğu sigortalıya ait olacaktır.
8. Olağan dışı iklim koşulları veya deprem, yangın, salgın gibi mücbir sebep hallerinden dolayı ortaya çıkabilecek hizmet aksamalarından asistans firma sorumlu tutulamaz ve sözleşmede aksi belirtilmedikçe bu tip olaylar sonucu ortaya çıkan hizmet talepleri asistans firma tarafından karşılanmayacaktır.
9. Kış şartlarında kaza durumu olmadığı halde zincir takılmadığından veya kar lastiği bulunmadığından yola devam edemeyen veya buldukları otoparktan çıkamayan araçlar için çekme talepleri asistans firma tarafından karşılanmayacaktır. (Sadece yoğun kar ve buzlanma hallerinde olmak üzere, bu haller için gerekli ekipman önlemini almış olan araçlara poliçe kapsamında çekme hizmetleri verilecektir. Gerekli ekipmanı buldurmamayan ve gerekli tedbirleri almamış araçlar için, imkanlar ölçüsünde, sadece organizasyon hizmeti verilecektir.)
10. Asistans firma verdiği asistans hizmetlerinde, grev, savaş, istila, yabancı düşman hareketleri, çatışma, iç savaş, ayaklanma, ihtilal, darbe girişimi, terörizm, askeri güç, şiddet kullanma, isyan, olağanüstü hâl, radyoaktivite veya bunlara benzer mücbir sebep hallerinden ortaya çıkan aksamalardan sorumlu tutulmayacak ve bu tip olaylar sonucu ortaya çıkan hizmet talepleri asistans firma tarafından karşılanmayacaktır.
11. Asistans firma kaza ve arızaya bağlı olmayan estetik onarımlar, periyodik bakım için geçen sürelerde sorumlu tutulmayacaktır.
12. Asistans firma, araç sürücüsünün aracın sınıfına uygun ehliyete sahip olmaması durumunda ortaya ve/veya aracın trafiğe çıkış için yeterli şartları/belgeleri sağlamaması durumunda meydana gelen hiçbir hasardan sorumlu tutulmayacaktır.
13. Asistans firmanın verdiği hizmetler esnasında üçüncü şahıslara karşı bir zarar meydana gelmesi durumunda, gerekli incelemeler neticesinden hazırlanacak eksper raporu doğrultusunda bir değerlendirme yapılacaktır. Bu hal ve verilen hizmetlerin haricinde, araçta meydana gelen her türlü zarar, kayıp ya da masraftan asistans firma sorumlu değildir.

- 14.** Sigortalı araca ait eklentiler (römork, treyler, dorse, tarım ekipmanı, pulluk, ilaçlama, su tankı vb.) işbu hizmet ekinin kapsamı dışıdır.
- 15.** Traktörler, kiralık araçlar, inşaat makineleri, motosikletler, üç tekerlekli arabalar ve hafif ticari araç tanımına girmeyen ticari araçlar işbu hizmet ekinin kapsamı dışındadır.
- 16.** Asistans firma aşağıda açıklanan durumlarda hizmet verme yükümlülüğü taşımamakta olup, bunlara bağlı oluşacak masraflardan sorumlu değildir;
- a)** Araçta, sigortalı tarafından kasıtlı olarak meydana getirilen hasarlar.
  - b)** Poliçe kapsamında olan doğal afet ve çevre kazaları haricindeki olağan dışı vaka ve çevresel kazalar.
  - c)** Poliçe süresi dışında ve bekleme/muafiyet süresi içerisinde oluşan her türlü hasar.
  - d)** Sürücüsüz araçlarda, kolluk kuvvetlerine ait araçlarda, profesyonel ekipmanlı araçlarda, yarış araçlarında, yarış bisikletlerinde, ambulanslarda, her türlü kamu, merkez ve mahalli idarelere ait araçlarda, kamu iktisadi teşebbüsü ve üniversite gibi tüm hizmet bakımından yerinden yönetim kuruluşlarına ait araçlarda, idareye ait her türlü araçta meydana gelen hasarlar.
  - e)** Mahalli mercilerin izin vermediği süreçteki müdahaleler sonucunda meydana gelen hasarlar.
  - f)** Poliçenin kapsamında yer almayan coğrafi bölgelerde ortaya çıkan hasarlar,
  - g)** Kasıtlı olarak kendini yaralama ve sigortalının bir suç olayının parçası olması sonucu doğan olaylar sonucu meydana gelen hasarlar.
  - h)** Sigortalının nefsi müdafaa haricinde, bir kavganın parçası olması sonucu veya kasti bir hareketi sonucu meydana gelen hasarlar.
  - i)** Direkt ya da dolaylı olarak iyonizen radyasyondan doğan veya onun neden olduğu ya da katkıda bulunduğu olaylar veya aydınlatma amaçlı kullanılan nükleer yakıt veya radyoaktif toksik patlama ile radyoaktiviteye maruz kalındığı durumlar veya herhangi bir patlayıcı nükleer yapı ya da unsurdan doğan diğer tehlikeler.
  - j)** Akıl hastalığı ya da fiili ehliyet kaybı.
  - k)** Tedaviye uyumlu olarak reçete edilmiş ve uzman bir tıp doktoru tarafından yönlendirilmiş maddeler dışındaki sarhoş edici içecek ya da maddelerin etkisi altında ya da kısmen veya tamamen etkilerine bağlı olarak özürülük neticesinde meydana gelen olaylar.
  - l)** İntihar veya benzeri girişim sonucu ölüm, yaralanma ya da hastalık sebebiyle meydana gelen olaylar.
  - m)** Spor müsabakaları ya da ralli, araba yarışı, bahis vb. denemelere ve etkinliklere katılma sonucu meydana gelen hasarlar.
  - n)** Aracın taşıma kapasitesine ve yük kurallarına uymaması sebebiyle oluşan zararlar.
  - o)** Sigortalının veya lehtarın daha önceden var olan bir rahatsızlığı, hamilelik hali ve doğum yapma ihtimali sebebiyle ortaya çıkan hasarlar.
  - p)** Tıbbi reçete dışında alınan alkol, ilaçlar, zehirli maddeler, uyuşturucular veya herhangi bir uyarıcı maddenin veya tıbbi ürünlerin sigortalı tarafından gönüllü tüketimi ile ortaya çıkan hastalıklar veya patolojik durumlar nedeniyle oluşan hasarlar, bu maddelerin etkisi altında iken ya da bu etkiden ileri gelen tam veya kısmi iş göremezlik durumu nedeniyle oluşan hasarlar.

## **GENEL PROSEDÜR:**

Acil bir durumda sigortalı, asistans firmayı 7 gün 24 saat boyunca, kendisine verilmiş olan 0850 222 8 434 numaralı telefonda herhangi bir şahsi girişimde bulunmadan önce arar:

- Adını ve soyadını,
- Poliçe numarasını,
- Poliçe başlangıç ve bitiş tarihlerini,
- Karşılaştığı problemi ve istenen yardımın türünü,
- Kendisine ulaşılacak yer ve telefon numarasını bildirir.

Müşteri temsilcisi, sigortalının talebi hakkında asistans firmanın sağlayacağı çözüm ile ilgili detaylı bilgilendirme yapar ve hizmet organizasyonunu yapmak üzere çağrışı sonlandırır. Müşteri temsilcisi, hizmet organizasyonunu sağladıktan sonra, sigortalıyı arayarak bilgilendirir ve hizmeti sağlar.