

**ANADOLU
SİGORTA**

Kaybetmek yok.

ferdi
kaza



Anadolu Hizmet ve Hasar İşlemleri Hattı: 0850 **7 24** 0850



İletişim Hattı: 0850 744 0 744



www.anadolusigorta.com.tr

GENEL MÜDÜRLÜK

☎ 0850 744 0 745 ✉ bilgi@anadolusigorta.com.tr

İSTANBUL BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

☎ 0850 744 0 753 ✉ bolge11@anadolusigorta.com.tr

KADIKÖY BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

☎ 0850 744 0 754 ✉ bolge12@anadolusigorta.com.tr

AKDENİZ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

☎ 0850 744 0 752 ✉ bolge08@anadolusigorta.com.tr

BATI ANADOLU BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

☎ 0850 744 0 747 ✉ bolge03@anadolusigorta.com.tr

GÜNEY ANADOLU BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

☎ 0850 744 0 746 ✉ bolge02@anadolusigorta.com.tr

İÇ ANADOLU BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

☎ 0850 744 0 749 ✉ bolge05@anadolusigorta.com.tr

KARADENİZ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

☎ 0850 744 0 751 ✉ bolge07@anadolusigorta.com.tr

MARMARA BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

☎ 0850 744 0 748 ✉ bolge04@anadolusigorta.com.tr

ORTA KARADENİZ BÖLGE MÜDÜRLÜĞÜ

☎ 0850 744 0 750 ✉ bolge06@anadolusigorta.com.tr

KIBRIS ŞUBESİ

☎ (392) 227 95 95 ☎ (392) 227 95 96 ✉ bolge50@anadolusigorta.com.tr

ANADOLU SİGORTA

SUNDUĞUMUZ HİZMETLER

Ferdi Kaza Sigortası, ani ve beklenmedik kazaların sonuçlarına karşı güvence sağlar. Ferdi Kaza Sigortası poliçe kapsamında yer alan teminatlar aşağıda yer almaktadır:

- Ölüm
- Sürekli Sakatlık
- Tedavi Masrafları
- Gündelik Tazminat

Ferdi Kaza Sigortası'nın sağladığı önemli avantajlar şunlardır:

- Poliçe ile temin edilen bir kaza sonucu sigortalının derhal veya kaza tarihinden itibaren bir yıl

zarfında ölümü halinde, poliçe üzerinde belirtilen tazminat tutarı sigortalının kanuni varislerine ödenir.

- Poliçe ile temin edilen bir kaza sonucu sigortalının derhal veya kaza tarihinden itibaren iki yıl zarfında sürekli sakatlığa maruz kalması halinde poliçede geçerli olan tazminat ödenir.

- Sigorta poliçesinin kapsamına giren bir kaza sonucunda sigortalının doktor ücreti yanında ilaç, radyografi, kaplıca tedavisi, masaj, hastane ve diğer gerekli tedavi masrafları, nakil ücretleri hariç, sigorta edilebilir.

- Sigortalı, kaza neticesinde geçici olarak çalışamayacak duruma düşerse, kendisine poliçede yazılı gündelik tazminat ödenir. Ayrıca, Ferdi Kaza Sigortası ürünümüz ile birlikte sigortalılarımızın ihtiyaç duyabileceği ayrıcalıklı hizmetler de paketler halinde sunulmaktadır.

- Anadolu Hizmet Ferdi Kaza
- "Binek Araç Kasko Yardım"
- Anadolu Hizmet Ferdi Kaza "Konut Yardım"
- Anadolu Hizmet Ferdi Kaza "Ferdi Yardım"

Model: KZ 644 07/2015 5.000

Anadolu Sigorta'yı seçtiğiniz için teşekkür ederiz. / Thank you for choosing Anadolu Insurance.

Türkiye İş Bankası kuruluşudur.

TÜRKİYE İŞ BANKASI

FERDİ KAZA SİGORTASI KİTAPÇIĞI

Sigorta Sözleşmesi çerçevesinde yararlanabileceğiniz teminatlar, satın almış olduğunuz ve poliçede belirtilmiş bulunan teminatlarla sınırlıdır. Size verilen bu ürün kitapçığında satın almış olmadığınız bazı teminatlara ilişkin açıklamalar da yer alıyor olabilir. Hangi teminatlardan yararlanma hakkına sahip olduğunuz hususunda ürün kitapçığı değil sadece poliçe esas tutulacaktır.

İÇİNDEKİLER

1. GENEL ŞARTLAR	1
1.1. FERDİ KAZA SİGORTASI GENEL ŞARTLARI	1
2. KLOZLAR	8
2.1. ASİSTANS HİZMETLERİ (KASKO YARDIM - BİNEK ARAÇLAR)	8
2.2. ASİSTANS HİZMETLERİ (FERDİ YARDIM)	13
2.3. ASİSTANS HİZMETLERİ (KONUT YARDIM).....	18

1. GENEL ŞARTLAR

1.1. FERDİ KAZA SİGORTASI GENEL ŞARTLARI

Sigortanın Mevzuu ve Şümulü

Madde 1

İşbu poliçe, aşağıdaki şartlar dairesinde, sigortalıyı sigorta müddeti içinde maruz kalacağı kazaların neticelerine karşı temin eder.

Madde 2

Bu poliçedeki kaza tabirinden maksat ani ve harici bir hadisenin tesiri ile sigortalının iradesi dışında ölüm veya cismani bir arızaya maruz kalmasıdır.

Madde 3

Aşağıdaki hallerde kaza sayılır

- Birdenbire ve beklenilmeyen bir şekilde intişar eden gazların teneffüsünden,
- Yanıklardan ve âni bir hareket neticesinde adele ve sinirlerin incinmesi, burkulması ve kopmasından,
- Yılan veya haşerat sokması neticesinde husule gelen zehirlenmelerden,
- Isırılma neticesinde meydana gelen kuduzdan, mütevellit vefat hali veya cismani arızalar.

Madde 4

Aşağıdaki haller kaza sayılmaz

- Her nevi hastalıklarla bunların neticelerinin ve marazi bir halin,
- Sigortanın şümulüne giren bir kaza neticesinde vukua gelmediği takdirde suhnetin, donma, güneş çarpması ve konjestion gibi tesirlerinin,
- Herhangi akıl ve ruh haleti ile olursa olsun, intiharın veya intihara teşebbüsün,
- Aşikâr sarhoşluğun, sigortanın şümulüne giren bir kazanın icap ettirmediği ahvalde uyuşturucu madde kullanmanın, ilaç ve zararlı madde almanın,
- Sigortanın şümulüne giren bir kazanın icap ettirmediği cerrahi müdahalenin (ameliyatın) ve her türlü şua tatbikinin, tevhit ettiği vefat hali veya cismani arızalar.

Madde 5

Aşağıdaki haller sigortadan hariçtir

- Harp veya harp mahiyetindeki harekât, ihtilal, isyan, ayaklanma veya bunlardan doğan iç kargaşalıklar,
- Grevlere, lokavt edilmiş işçi hareketlerine, halk hareketlerine, kavgalara iştirak,
- Cürüm ve cinayet işlemek veya bunlara teşebbüs,
- Tehlikede bulunan eşhas ve malları kurtarmak hali müstesna, sigortalının kendisini bile bile ağır bir tehlikeye mâruz bırakacak hareketlerde bulunması,
- 3713 sayılı Terörle Mücadele Kanununda belirtilen terör eylemleri ve bu eylemlerden doğan sabotaj sonucunda oluşan veya bu eylemleri önlemek ve etkilerini azaltmak amacıyla yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler sonucu meydana gelen biyolojik ve/veya kimyasal kirlenme, bulaşma veya zehirlenmeler nedeniyle oluşacak bütün zararlar,
- Nükleer rizikolar veya nükleer, biyolojik ve kimyasal silah kullanımı veya nükleer, biyolojik ve kimyasal maddelerin açığa çıkmasına neden olacak her türlü saldırı ve sabotaj,
- 3713 sayılı Terörle Mücadele Kanununda belirtilen terör eylemleri ve buna bağlı sabotajlara katılmak,
Suda boğulmalar, sigortanın şümulüne giren bir kaza neticesinde vuku bulmadığı takdirde sigortadan hariçtir.

Madde 6

Aksine mukavele yoksa, aşağıdaki haller de sigortadan hariçtir.

- Motorsiklet ve takma motorlu bisiklet kullanmak ve bunlara binmek,
- Açık deniz balıkçılığı ile sürek ve sürgün avları, yaban domuzu vesair vahşi hayvan avcılığı ve yüksek dağlarda avcılık,
- Dağlara ve cumüdiyelere tırmanma suretiyle yapılan dağcılık, kar veya buz üzerinde yapılan bilumum sporlar (kayak, patinaj, hokey ve boksley gibi), cirit oyunu, manialı binicilik, polo, rugby, eskrim, halter, güreş, boks, basketbol, futbol ve yelken sporları ile ağır ve tehlikeli jimnastik hareketleri ve profesyonel spor hareketleri,

- d. Her nevi spor müsabakalar ile sürat ve mukavemet yarışları,
e. Havada yolcu sıfatından gayri bir sıfatla uçuş,
f. Deprem, sel, yanardağ püskürmesi ve yer kayması,
g. 5 inci maddenin (e) bendinde belirtilen zararlar ve aynı maddenin (g) bendinde belirtilen terör ve sabotaj eylemlerine katılma hali hariç olmak üzere, 3713 sayılı Terörle Mücadele Kanununda belirtilen terör eylemleri ve sabotaj sonucunda oluşan veya bu eylemleri önlemek ve etkilerini azaltmak amacıyla yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler.

Sigortanın Mülki Hududu

Madde 7

İşbu sigorta teminatı Türkiye hudutları dışında da caridir.

Teminat Nev'ileri

Madde 8

Verilen ve verilmeyen teminatların poliçenin ön yüzünde belirtilmesi kaydıyla, aşağıda belirtilen vefat ve daimi maluliyet teminatlarına ilave olarak, gündelik tazminat ve tedavi masrafları teminatlarının biri veya her ikisi verilebilir

A. Vefat Teminatı

İşbu poliçe ile temin edilen bir kaza, sigortalının derhal veya kaza tarihinden itibaren bir sene zarfında vefatına sebebiyet verdiği takdirde, sigorta bedeli poliçede gösterilen menfaattarlara, yoksa kanuni hak sahiplerine ödenir.

B. Daimi Maluliyet Teminatı

İşbu poliçe ile temin edilen bir kaza, sigortalının derhal veya kaza tarihinden itibaren iki sene zarfında daimi surette maluliyetine sebebiyet verdiği takdirde tıbbi tedavinin sona ermesini ve daimi maluliyetin kati surette tespitini müteakip, daimi maluliyet sigorta bedeli aşağıda münferic nispetler dahilinde kendisine ödenir.

CetvelSigorta Bedelinin %

İki gözün tamamen kaybı.....	100
İki kolun veya iki elin tamamen kaybı	100
İki bacağın veya iki ayağın tamamen kaybı	100
Bir kol veya bir el ile beraber bacağın veya bir ayağın tamamen kaybı.....	100
Umumi felç.....	100
Şifa bulmaz akıl hastalığı	100

.....	Sağ %	Sol %
Kolun veya elin tamamen kaybı.....	60	50
Omuz hareketinin tamamen kaybı	25	20
Dirsek hareketinin tamamen kaybı.....	20	15
Bilek hareketinin tamamen kaybı	20	15
Başparmak ile şehadet parmağının tamamen kaybı	30	25
Başparmak ile beraber şehadet parmağından gayri bir parmağın tamamen kaybı.....	25	20
Şehadet parmağı ile beraber başparmaktan gayri bir parmağın tamamen kaybı.....	20	15
Baş ve şehadet parmaklardan gayri üç parmağın tamamen kaybı	25	20
Yalnız başparmağın tamamen kaybı	20	15
Yalnız şehadet parmağının tamamen kaybı	15	10
Yalnız orta parmağın tamamen kaybı	10	8
Yalnız yüzük parmağının tamamen kaybı	8	7
Yalnız küçük parmağın tamamen kaybı	7	6
Bir bacağın dizden yukarisından tamamen kaybı.....	50	
Bir bacağın dizden aşağısından tamamen kaybı	40	
Bir ayağın tamamen kaybı	40	
Bir ayağın -bütün parmaklar dahil- kısmen kesilmesi.....	30	
Bir kalçanın hareketinin tamamen kaybı	30	

Bir dizin hareketinin tamamen kaybı	20
Bir ayak bileği hareketinin tamamen kaybı	15
Bir ayak başparmağının tamamen kaybı	8
Kırılan bir bacağın iyi kaynamaması	30
Kırılan bir ayağın iyi kaynamaması	20
Kırılan bir diz kapağının iyi kaynamaması	20
Bir bacağın 5 santimetre veya daha fazla kısılması.....	15
Bir gözün tamamen kaybı veya iki gözün rüyet kudretinin yarı yarıya kaybı	25
Her iki kulağın tamamen sağırlığı	40
Bir kulağın tamamen sağırlığı.....	10
Kırılan alt çenenin iyi kaynamaması	25
Amudî fıkarinin bariz inhina ile müterafik hareketsizliği.....	30
Göğüs kafesinde devamlı şekil bozukluğu yapan kaburga kırıklığı	10

Yukarıdaki cetvelde zikredilmemiş bulunan malûliyetlerin nispeti, daha az vahim olsalar bile, bunların ehemmiyet derecelerine göre de cetvelde yazılı nispetlere kıyasen tayin olunur.

Daimi malûliyet nispetlerinin tayininde sigortalının meslek ve sanatı nazarı itibare alınmaz.

Bir uzvun veya bir uzuv kısmının kaybı tâbiri, o uzvun veya uzuv kısmının kat'i ve mutlak surette vazife görmemesini ve kullanılmamasını ifade eder.

Bir kazadan evvel esasen hiçbir surette vazife göremeyen ve kullanılamayan bir uzvun veya bir uzuv kısmının kaybı tazmin olunmaz.

Bu kazadan evvel kısmen malûl bulunan bir uzvun veya bir uzuv kısmının malûliyet nispeti kaza sebebiyle arttığı takdirde tazminat kazadan evvelki nispet ile sonraki nispet arasındaki farka göre hesaplanır.

Aynı kazadan dolayı muhtelif uzuvlarda veya uzuv kısımlarında meydana gelen malûliyetler için ayrı ayrı hesap edilecek tazminatın yekûnu poliçede gösterilen meblağı geçemez.

Sigortalı solak olduğu takdirde, yukarıdaki cetvelde sağ ve sol el için tayin olunan nispetler makûsen tatbik olunur.

C. Gündelik Tazminat

Sigortalı, kaza neticesinde muvakkaten çalışamayacak duruma düşerse, kendisine poliçede yazılı gündelik tazminat ödenir.

Sigortalı, kısmen çalışabilecek durumda bulunduğu veya bilahare kısmen çalışabilecek duruma geldiği takdirde, o tarihten itibaren gündelik tazminat yarıya indirilir.

İşbu tazminat tıbbi tedavinin başladığı günden, sigortalının iyileşerek çalışabilecek duruma geldiği güne kadar ödenir. Ancak bu müddet 200 günü geçemez.

D. Tedavi Masrafları Teminatı

Tedavi masraflarının da sigorta teminatına dahil olduğu poliçede ayrıca tasrih edilmiş olması şartıyla sigortacı, kaza gününden itibaren bir sene zarfında ihtiyar edilmiş doktor ücreti ile ilaç, radyografi, banyo, masaj, hastahane ve diğer tedavi masraflarını (nakil ücretleri hariç) poliçede bu teminat için tespit olunan meblağa kadar öder.

Tabii veya suni sabit dişlere kaza neticesinde arız olan hasarların protez masrafları tedavi masrafları müemmen meblağının azami %10'una kadar tazmin olunur.

Tedavi masrafları için, sigortalının çalıştığı müessese veya kanunen mecburi sigortalar tarafından vaki tediye sigortacının ödeyeceği tazminattan indirilir.

Tedavi masraflarının müteaddit sigortacılar tarafından temin edilmiş olunması halinde bu masraflar sigortacılar arasında, teminatları nispetinde paylaşılır.

Sigortacı ödediği tedavi masrafları dolayısıyla mesul üçüncü şahıslara karşı tediye ettiği meblağ kadar sigortalının yerine kaim olur.

Teminat Nev'ilerinin İçtimalı

Madde 9

Bir kaza, vefat ve daimi malûliyet tazminatına aynı zamanda hak kazandırmaz. Ancak, daimi malûliyet tazminatı almış bulunan sigortalı; kazanın vuku tarihinden itibaren bir sene zarfında ve bu kaza neticesinde vefat ettiği takdirde hak sahiplerine, sigortalıya ödenmiş bulunan daimi malûliyet tazminatı ile vefat tazminatı arasındaki fark ödenir.

Gündelik tazminat ve tedavi masrafları vefat veya daimi malûliyet tazminatından indirilmez.

Kazanın Neticesini Ağırlaştırın Haller

Madde 10

Bir kaza sonunda husule gelen neticeler kazadan evvel mevcut olan veya sonradan meydana gelen ve her halde kaza ile ilgisi bulunmayan hastalık, bedeni teşekkülâtın bozukluğa veya sigortalının kusuru neticesinde tedavinin kifayetsiz, yanlış veya fena yapılmış olması sebebiyle vehamet kesbederse, ödenmesi icap eden tazminat miktarı husule gelmiş olan neticeye göre hesap edilmeyip, aynı kazanın tamamen sıhhatli bir kimsede tıbbi tedavinin tam ve fenni bir surette yapılmış olması şartıyla tevhit edebileceği neticeye göre tayin edilir.

Sigorta Ettirenin Beyan Mükellefiyeti

Madde 11

İşbu mukavele sigorta ettirenin beyanı esas tutularak aktedilmiştir.

Sigorta ettiren teklifname ve bunu tamamlayıcı vesikalarda kendisine sorulan suallere doğru cevap vermek ve sigortanın mevzuunu teşkil eden rizikonun takdirine müessir olabilecek hususattan kendisince bilinenleri de beyan etmekle mükelleftir.

Sigorta ettiren, sigortanın daha ağır şartlarla temin edilmesini icap ettiren hallerde hakikate aykırı veya noksan beyanda bulunmuşsa:

- Sigorta ettirenin kastı tahakkuk ederse, Sigorta Poliçesi hükümsüzdür.
- Sigorta ettirenin kastı bulunmadığı hallerde sigortacı, rizikonun ağırlığı ile mütenasip prim farkını almak suretiyle sigorta poliçesini yürürlükte tutmak veya feshetmek şıklarından birini seçer. Feshi şikkini seçtiği takdirde keyfiyeti, ittıla tarihinden itibaren bir ay içinde sigortalıya ihbar eder. Fesih ihbarının postaya verildiği tarihten itibaren 15 gün sonra öğleyin saat 12.00'de sigorta sona erer ve işlemeyen sigorta müddetine ait prim iade olunur. Müddetinde kullanılmayan fesih hakkı düşer. Hakikate aykırı veya noksan beyan halleri hasarın vukuundan sonra öğrenilirse, sigorta ettirenin kastı bulunan hallerde tazminat ödenmez, kastı bulunmayan hallerde, tahakkuk ettirilen primle, tahakkuk ettirilmesi gereken prim arasındaki nispet dairesinde tazminattan indirme yapılır.

Rizikonun Değişmesi

Madde 12

Sigorta ettiren, teklifnamede beyan veya poliçenin hususi şartları içine dercedilmiş bulunan hususlarda sigorta müddeti içinde vuku bulacak bilcümle değişiklikleri -bilhassa meslek ve meşguliyet tebeddülü, körlük ve sağırlık halleriyle sar'a, kısmi veya tam felç, verem, akıl ve sinir hastalıkları gibi- sigortacıya yazılı olarak derhal ihbarla mükelleftir.

Değişiklikler rizikoyu ağırlaştırıcı mahiyette olup da Sigortacıya en geç sekiz gün içinde bildirilmiş ise, Sigortacı:

- ya munzam bir prim almak suretiyle sigortanın devamını kabul eder.
- veya keyfiyetten haberdar olduğu tarihten itibaren 8 gün içinde mukaveleyi fesheder.

Bu takdirde sigorta feshin yazılı olarak ihbarıyla sona erer ve işlemeyecek günlere ait prim, gün esasına göre, iade olunur. Fesih hakkının müddetinde kullanılmaması halinde sigortanın hükmü devam eder.

Sigorta ettiren değişiklik keyfiyetini Sigortacıya ihbar etmediği halde dahi Sigortacı, vâki değişikliği öğrendikten sonra 8 gün içinde mukaveleyi feshetmez veya sigorta primini tahsil etmek gibi sigortanın hükmünün devamına razı olduğunu gösterir bir harekette bulunursa fesih hakkı düşer.

Munzam primin ödenmesinde uyuşulamazsa, fesih hakkını Sigortalı da kullanabilir. Bu takdirde mukavele feshin ihbarıyla hükümden düşer ve işlemeyecek günlere ait prim, kısa müddetli sigorta esasına göre, iade edilir.

Değişiklikler rizikoyu hafifletici mahiyette olur ve primin indirilmesini icap ettirir ise değişikliğin ihbarı tarihinden itibaren prim farkı kısa müddetli sigorta esasına göre iade edilir.

Bu madde mevzuu ihbar mükellefiyeti yerine getirilmediği ve değişiklik rizikoyu ağırlaştırıcı mahiyette olduğu takdirde Sigortacı, rizikonun tahakkuku halinde mesul olmaz. Meğer ki, tehlike ağırlaşması ile tahakkuk eden riziko arasında bir illiyet rabitası bulunmaya.

Rizikonun Gerçekleşmesi Halinde Sigorta Ettirenin Vecibeleri

Madde 13

A. Rizikonun Gerçekleştiğinin İhbarı

Sigorta ettiren veya hak sahipleri rizikonun gerçekleştiğini öğrendikleri tarihten itibaren beş gün içinde keyfiyeti Sigortacıya yazı ile bildirmeye mecburdur.

Sigorta ettiren veya hak sahipleri mezkûr ihbarda kazanın yerini, tarihini ve sebeplerini bildirmek ve ayrıca tedaviyi yapan doktordan kazanın tevhit ettiği durum ile bunun muhtemel neticelerini mübeyyin bir rapor istihsal ederek Sigortacıya göndermekle mükelleftir.

B. Tedaviye Başlama ve Lüzumlu Tedbirleri Alma

Kazayı müteakip derhal bir doktor çağırılarak gereken tedaviye başlanması ve kazazedenin iyileşmesi için icap eden bilcümle tedbirlerin alınması meşruttur.

Sigortacı her zaman kazazedeyi muayene ve sıhhi durumunu kontrol ettirmek hakkını haiz olup, bu muayene ve kontrollerin yapılmasına müsaade edilmesi mecburidir.

Kazazedenin tedavisi ve iyileşmesi hakkında Sigortacının tabibi tarafından yapılacak tavsiyelere ve verilecek direktiflere riayet de şarttır.

Yukarıdaki (A) ve (B) paragraflarında derpiş edilen vecibeler,

- a. Kasten yerine getirilmediği takdirde poliçeden doğan haklar zayi olur.
- b. Kusur neticesinde yerine getirilmediği ve bu sebeple kaza neticeleri ağırlaştığı takdirde sigortacı ağırlaşan kısımdan mesul olmaz.

C. Lüzumlu Vesaikin Tevdi

Sigorta ettiren veya hak sahipleri, kaza neticeleri ve tediyesi gereken meblağın tespiti ile ilgili olarak Sigortacının isteyeceği lüzumlu vesaiki tevdi etmekle mükelleftir.

Rizikonun Gerçekleşmesini Müteakip Mukavelenin Durumu

Madde 14

Sigortacı veya sigorta ettiren tazminat tediyesini gerektiren bir kazayı müteakip sigorta mukavelesini işlememiş günler için fesih hakkını haizdir. Fesih hakkı tazminatın tediyeye edildiği günden sonra kullanılamaz.

Mukaveleyi Sigortacı feshettiği takdirde sigorta, fesih ihbarının postaya verildiği tarihten itibaren onbeş gün sonra öğleyin saat 12.00'de sona erer ve işlememiş günlerin primleri, gün esasına göre Sigorta ettirene iade olunur.

Mukaveleyi Sigorta ettiren feshettiği takdirde, sigorta feshin ihbarıyla hükümden düşer ve işlememiş günlere ait primler iade olunmaz.

Tazminatın Tespit Şekli

Madde 15

1. Bu poliçe gereğince ödenecek tazminatın miktarı evvelemirde taraflar arasında uyuşularak tespit olunur.
2. Taraflar uyuşamadıkları takdirde tazminat miktarı gerek vefat, daimi malûliyet ve çalışmaktan muvakkaten mahrumiyet hallerinin sebepleri, gerekse malûliyetin derecesi ve gündelik tazminat veya tedavi masrafları gibi tazminat miktarının tespitine müessir maddi unsurlar göz önünde bulundurulmak suretiyle hakem bilirkişi marifetiyle tespit edilir.
 - a. Taraflardan her biri kendi hakem bilirkişisini tayin ve irae ve bu iki hakem bilirkişi tespit muamelesine başlamadan evvel, uyuşamadıkları hususlar hakkında kat'i kararlar ittihazı için ve selahiyeti buna münhasır olmak üzere tayinlerinden en geç yedi gün içinde üçüncü bir hakem bilirkişi seçerler.
 - b. Taraflardan biri diğer tarafça yapılan tebliğden itibaren 15 gün içinde hakem bilirkişi tayin etmezse, veyahut tarafların hakem bilirkişileri üçüncü hakem bilirkişinin intihabı hususunda 7 gün zarfında ittifak edemezlerse ikinci tarafın hakem bilirkişi veya üçüncü hakem bilirkişi ilk müracaatta bulunan tarafın talebi üzerine, 19'uncu madde gereğince selahiyetli mahkeme tarafından tayin edilir.

- c. Sigortalı hakem bilirkişisini tayinden sonra vefat ettiği takdirde dahi hakem bilirkişi vazifesinin intacına kadar yetkili kalır.
 - d. Hakem bilirkişilerden birinin vefatı, istifası veya reddi halinde yenisini tayin yetkili, hakem bilirkişisi vefat veya istifa etmiş veya reddedilmiş olan tarafa aittir. Üçüncü hakem bilirkişinin vefatı, istifası veya reddi halinde de yenisinin intihabı yetkisi evvelimde taraf hakem bilirkişilerine aittir. Bu yetkiler (a) ve (b) bendleri hükümleri dairesinde kullanılır.
 - e. Taraflar uyuşukları takdirde tespit muamelesini tek hakem bilirkişiye dahi yaptırabilirler.
 - f. Taraflardan her biri kendi hakem bilirkişinin ücret ve masraflarını öder üçüncü hakem bilirkişinin veya tek hakem bilirkişinin ücret ve masrafları taraflar arasında yarı yarıya taksim olunur.
 - g. Hakem bilirkişi heyeti veya hakem bilirkişi tetkikatını icrada Hukuk Usulü Mahkemeleri Kanunu'nun hükümleri ile bağılı olmayıp mutlak surette serbesttir.
 - h. Hakem bilirkişi kararlarına ancak Hukuk Usulü Mahkemeleri Kanunu'ndaki hakem kararlarına ait itiraz sebeplerine istinaden veya kararın aşikâr bir suretle fenne veya hüsnüniyet kaidelerine aykırı olması halinde kararın tebliği tarihinden itibaren 15 gün içerisinde yetkili Asliye Mahkemesinde itiraz olunabilir.
3. Hakem bilirkişi heyetinin veya tek hakem bilirkişinin vereceği karar taraflar için kat'i nihai mahiyeti haizdir.
 4. Tazminat miktarı taraflar arasında uyuşularak veya hakem bilirkişiler tarafından tespit edilmedikçe tazminatın ödenmesi için sigortacıdan bir gûna mutalebatta bulunulamaz.

Sigorta Priminin Ödenmesi, Sigortacının Sorumluluğunun Başlaması ve Sigorta Ettirenin Temerrüdü

Madde 16

Sigorta priminin tamamının, primin taksitle ödenmesi kararlaştırılmışsa peşinatın (ilk taksit) akit yapılı yapılmaz ve en geç poliçenin teslimi karşılığında ödenmesi gerekir. Aksi kararlaştırılmadıkça, prim veya peşinat ödenmediği takdirde poliçe teslim edilmiş olsa dahi sigortacının sorumluluğu başlamaz ve bu husus poliçenin ön yüzüne yazılır. Sigorta ettiren kimse, sigorta primini veya primin taksitle ödenmesi kararlaştırıldığı takdirde peşinatını, sigorta poliçesinin teslim edildiği günün bitimine kadar ödemediği takdirde temerrüde düşer ve prim borcunu temerrüde düştüğü tarihi takip eden 30 gün içinde de ödemediği takdirde sigorta sözleşmesi hiç bir ihtara gerek olmaksızın feshedilmiş olur. Prim ödenmemiş olmasına rağmen poliçenin teslimi ile sigortacının mesuliyetinin başlayacağını kararlaştırıldığı hallerde, bu bir aylık sürenin ilk onbeş gününde sigortacının sorumluluğu devam eder.

Primin taksitle ödenmesi kararlaştırıldığı takdirde, taksitlerin kesin ödeme zamanı, miktarı ve vadesinde ödenmemesinin sonuçları poliçe üzerine yazılır veya poliçe ile birlikte yazılı olarak sigorta ettirene bildirilir. Sigorta ettiren kimse, kesin vadeleri poliçe üzerinde belirtilen ya da yazılı olarak kendisine bildirilmiş olan prim taksitlerinin herhangi birini vade günü bitimine kadar ödemediği takdirde temerrüde düşer. Sigorta ettiren, prim borcunu temerrüde düştüğü tarihi takip eden onbeş gün içinde ödemediği takdirde sigorta teminatı durur. Rizikonun gerçekleşmemesi kaydıyla, teminatın durduğu süre içinde prim borcunun ödenmesi halinde teminat durduğu yerden devam eder. Sigorta teminatının durduğu tarihten itibaren 15 gün içerisinde prim borcunun ödenmemesi halinde, sigorta sözleşmesi hiç bir ihtara gerek olmaksızın feshedilmiş olur.

Poliçenin ön yüzüne yazılması kaydıyla, rizikonun gerçekleşmesiyle henüz vadesi gelmemiş prim taksitlerinin sigortacının ödemekle yükümlü olduğu tazminat miktarını aşmayan kısmı, muaccel hale gelir.

Bu madde uyarınca sigorta sözleşmesinin feshedilmiş sayıldığı hallerde, sigortacının sorumluluğunun devam ettiği süreye tekabül eden prim gün esaslı üzerinden hesap edilerek fazlası sigorta ettirene iade edilir.

İdare Masrafları ile Vergi, Resim ve Harçlar

Madde 17

Sigorta primlerine, sigorta bedeline ve poliçeye müteallik olarak halen mevcut veya ileride vaz olunacak vergi, resim ve harçlarla poliçede gösterilen idare masrafı Sigorta ettirene attır.

İkametgah
Madde 18

Sigortacının akdinde Sigorta ettiren tarafından beyan edilen ikametgah adresi poliçeye dercedilir. Sigorta ettiren ikametgahını değiştirdiği takdirde bunu derhal taahhütlü mektupla Sigortacıya bildirmeye mecburdur. Aksi takdirde Sigortacı tarafından yapılacak tebligatın Sigorta ettirene ulaşmamış olmasından doğacak bütün neticelerden Sigorta ettiren mesuldür.

Selahiyetli Mahkeme
Madde 19

Selahiyetli mahkeme, davanın Sigorta ettiren tarafından ikamesi halinde Sigortacının merkezinin veya poliçeyi tanzim eden acentenin Sigortacı tarafından ikame edilmesi halinde ise Sigorta ettirenin 18'inci maddede zikri geçen ikametgahının bulunduğu mahal mahkemesidir.

Müruru Zaman
Madde 20

Sigorta mukavelesinden doğan bütün mutalebeler iki yılda müruru zamana uğrar.

2. KLOZLAR

2.1. ASİSTANS HİZMETLERİ (KASKO YARDIM - BİNEK ARAÇLAR)

Araç Teminatları	Kapsam
Aracın çekilmesi	500 TL
Aracın kurtarılması	1.000 TL
Oto kapı kilit hizmeti	İşçilik - Sınırsız (Diğer masraflar Lehdar'a ait)
Lastik değiştirilmesi hizmeti	İşçilik - Sınırsız (Malzeme Lehdar'a ait)
Benzin bitmesi durumunda aracın çekilmesi	500 TL (En yakın benzinciye kadar)
Aracın kullanılamayışı nedeniyle konaklama	250 TL / Gece - max. 2 gece
Daimi ikametgaha seyahat veya yolculuğa devam seyahati	Sınırsız
Seyahate devam etmek için Rent-a-car	500 TL / Gün - max. 2 gün
Aracın emanet ve muhafazası	500 TL
Profesyonel sürücü hizmeti	Sınırsız
Yedek parça temini ve ulaştırılması organizasyonu	Temini - Bağlantı Ulaştırılması - Sınırsız

ÖNEMLİ NOTLAR

Aşağıda tanımlanan hizmetlerden yararlanma hakkı aracın çekilmesi, kurtarılması, oto kapı kilit, lastik değiştirilmesi ve benzin bitmesi durumunda aracın çekilmesi hizmetleri dışında Daimi İkametgah'dan 25 km. uzakta yürürlüğe girecektir. Altı çizilen bu hizmetler için herhangi bir kilometre kısıtlaması yoktur.

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

TEMİNATLAR	COĞRAFİ SINIRLAR
Araç Teminatları	Türkiye'nin her yerinde geçerlidir.
Bilgi ve Organizasyon Hizmetleri	Türkiye'nin her yerinde geçerlidir.

TANIMLAR

Sigortalı Kişi

Adına Ferdi Kaza Poliçesi düzenlenen kişi,

Daimi Sürücü

Aracı kullanmak için ehliyeti olmak kaydıyla, Poliçe de ismen belirtilmiş bir kişi anlamındadır.

Lehdar

1. Sigortalı kişi,
2. Sigortalı kişinin kendisiyle birlikte sürekli ikamet eden eşi, çocukları (17 yaşındaki veya daha küçük) veya anne / babası (ebeveyni),
3. Aracın kazaya uğraması halinde, araçta bulunan herhangi bir başka kişi anlamındadır.

Sigortalı Araç

1. Toplu mal ve insan taşımacılığında kullanılmamış, şoför ile veya şoför olmaksızın kiralananmamış,
2. Ağırlığı 3500 kg.'ı aşmamış olması kaydıyla, Poliçede tanımlanan araç anlamındadır.

Daimi İkamet Ülkesi

Poliçenin düzenlendiği ülke anlamındadır. (Türkiye Cumhuriyeti)

Daimi İkametgah

Lehdar'ın Daimi İkamet Ülkesi'nde bulunan evi veya ikametgahı anlamındadır.

Arıza

Aracın hareketsiz kalmasına neden olan elektrik veya mekanik arıza.

Kaza

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

KAPSAM

Daimi İkametgah dışında bir gezi sırasında meydana gelen, öngörülemeyen bir olay sonucunda, Şirket, Lehdar'a, bu Poliçe'nin "Teminatlar" adı altında belirtilen yardımları derhal sağlayacaktır.

ARAÇ TEMİNATLARI

Şirket, aracın çekilmesi, kurtarılması, oto kapı kilit, lastik değiştirilmesi ve benzin bitmesi durumunda aracın çekilmesi hizmetlerini Daimi İkametgah'tan 0 km'den itibaren, geri kalan diğer hizmetleri Daimi İkametgah'tan 25 km'den uzakta ve en fazla birbirini izleyen 60 güne kadar seyahat edilmekte ise tüm Türkiye'de temin edecektir.

1. Aracın çekilmesi veya kurtarılması
Aracın arıza veya kaza sonucu hareketsiz kalması durumunda, Şirket aracın en yakın servise naklini 500 TL limite kadar temin edecektir.
Bir karayolunda giderken aracın devrilme veya şarampole yuvarlanma nedeniyle hareketsiz kalması durumunda, mümkün olabilen durumlarda aracın kurtarılması ve sonrasında çekilmesi veya yoluna devam etmesi için uygun bir yere konulması için gerekli organizasyon 1.000 TL limite kadar sağlanacaktır.
Bu menfaat kapsamında Aracın tamir masraflarına ilişkin olarak herhangi bir meblağ ödenmeyecektir.
2. Oto kapı kilit hizmeti
Sigortalı aracın kapılarının arızalı olması, anahtarlarının kaybedilmesi, çalınması veya aracın içinde unutulmasından dolayı aracın içine girilemediği durumlarda, Şirket kapıların açılması için olay yerine gönderilen anahtarcının yol ve işçilik ücretini karşılayacaktır. Şirket, bu hizmeti, poliçede ismi yazılı Sigortalı'dan direkt talep gelmesi halinde sağlayacaktır. Bu hizmetle ilgili diğer tüm masraflar Sigortalı'ya aittir. Araç kapısının açılmaması durumunda, en yakın tamirciye aracın nakli 500 TL limit dahilinde sağlanacaktır.
3. Lastik değiştirilmesi hizmeti
Araç ile yolculuk esnasında oluşabilecek lastik arızaları için, Şirket araçta mevcut olan yedek lastikle değiştirmek üzere olay yerine bir servis sağlayıcı gönderecektir. Şirket, işçilik masraflarını karşılayacak, malzeme masrafları Sigortalı tarafından ödenecektir. Lastiğin olay yerinde değiştirilememesi halinde en yakın tamirciye aracın nakli 500 TL limit dahilinde sağlanacaktır.
4. Benzin bitmesi durumunda aracın çekilmesi
Aracın benzininin bitmesi durumunda ise, araç en yakın benzinciye 500 TL limit dahilinde çektirilecektir.
5. Aracın arızalanması veya kaza nedeniyle ikamet ve seyahat
Aracın arızalanması veya kaza durumunda, Şirket aşağıdaki masrafları karşılayacaktır.
 - a. Eğer arıza aynı gün içinde tamir edilemez ise, azami 2 güne kadar Lehdar başına her gün için azami 250 TL tutarına kadar aracın onarımını bekleme amacıyla konaklama masrafları (Standart oda+kahvaltı) ya da,
 - b. Eğer tamir süresi arızalanmayı izleyen 48 saati aşarsa, Şirket, Lehdarlar'ın Daimi İkametgah'a dönüşlerinde meydana gelen seyahat masraflarını, veya Lehdarlar seyahate devam etmek isterlerse, seyahat için planlanan yere kadar olan seyahat masraflarını ödeyecektir. Ancak bu son seçenek dahilinde yapılacak olan masrafları, Daimi İkametgah'a dönüş masraflarını aşmaması gerekir.
ya da, araç arızalanmayı izleyen 48 saatten daha uzun süre tamir edilmemiş ise Lehdarlar seyahate devam etmek veya daimi ikametgahlarına dönebilmek için benzer bir araç kiralamak isteyebilir. Bu durumda kendilerine azami 2 gün için kiralık araç sağlanacaktır. Bu hizmetle ilgili maksimum limit 500 TL olacaktır.
Konaklama giderleri, lehdarın ikametgahına geri gönderilmesi ve kiralık araç teminatlarından aynı anda yararlanılamaz.

6. Aracın çalınması nedeniyle ikamet ve seyahat
Eğer Araç çalınmış ise, Şirket, konunun derhal polise bildirilmiş olması kaydıyla, yukarıda 5'inci maddede belirtilen menfaatlerin aynısını sağlayacaktır.
7. Onarılan ya da bulunan aracın emanet ve muhafazası
Eğer kaza veya arızalanmadan sonra yapılacak tamir aracın 72 saatten fazla bir süre hareketsiz kalmasını gerektirirse, veya aracın çalınması durumunda, Araç, Lehdar'ın hırsızlığın meydana geldiği yeri terketmesinden sonra bulunursa, Şirket tamir edilmiş veya bulunmuş aracın azami 500 TL'na kadar emanet ve muhafaza masrafını karşılayacaktır.
Aracın tamirat masrafının kendi cari piyasa değerinden fazla olması halinde, Şirket, 7. madde çerçevesindeki herhangi bir masrafı ödemeyecektir.
8. Profesyonel sürücü hizmeti
Sürücünün Aracı kullanmayı imkansız kılan hastalığı kaza geçirmesi, ya da vefatı halinde, Sürücünün beraberinde bulunanlardan hiçbirinin Sürücünün yerine geçememesi kaydıyla, Şirket, Aracı kullanarak Araçta bulunanları Daimi İkametgah'a veya seyahat için planlanan yere götürmek üzere profesyonel bir sürücü temin edecektir.
9. Yedek parça temini ve ulaştırılması organizasyonu
Şirket, aracın hareketini sağlayacak yedek parçanın aracın tamir edildiği yerde bulunamaması durumunda, yedek parçanın bulunmasına çalışacak ve eğer temin edilir ise gönderilmesini organize edecektir. Temin edilen yedek parçanın maliyeti Lehdar tarafından, nakliye masrafları Şirket tarafından ödenecektir.

KOŞULLAR

1. Herhangi bir talep halinde Şirketin sorumluluğu, tazminat veya menfaat talep eden Sigortalı'nın veya Lehdar'ın bu Poliçe'nin koşullarına uymakta olmaları koşuluna bağlıdır.
2. Bu Poliçe kapsamındaki talebi için Lehdar;
 - a. Zararı asgariye indirmek için tüm makul tedbirleri alacaktır.
 - b. İstenen menfaatleri belirten talebi bildirmek için Şirket'e en kısa zamanda telefon edecektir.
 - c. Şirket'e gerekli tüm bilgiyi serbest olarak temin edecektir.
 - d. Hiçbir ödeme, taahüt, teklif veya sorumluluk kabulünde bulunmayacaktır.
3. Şirket geri ödeme taleplerini kabul etmeyecektir.
4. Şirket, 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. Şirketin, 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,
 - d. Terorizm, isyan ve ayaklanmalar, savaş,
 - e. Silahlı kuvvetler veya güvenlik kuvvetleri veya örgütlerinin hareketi,
 - f. Nükleer radyo-aktivite sonucu ortaya çıkan olaylar,
 - 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.
 - 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. Bir Lehdar'ın aşağıdakilere katılması:
 - (i) Yarış, ralli veya benzeri denemeler,
 - (ii) Sportif faaliyetler,
 - (iii) Suç hareketleri,
 - (iiii) Bahisler.
 - k. Lehdar'ın kasıtlı hareketleri,
2. Şirket, aşağıdaki masraflardan sorumlu olmayacaktır:
- a. Aracın her türlü tamiri,
 - b. Şirket 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,
 - d. Rapor/belge gerektiren teminatlar için gerekli evraklar verilmediği takdirde.

BİLGİ VE ORGANİZASYON HİZMETLERİ

Tavsiye edilen servis sağlayıcıdan hizmet alıp almamak Sigortalı'nın isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis sağlayıcı sorumlu olacaktır.

A. ORGANİZASYON HİZMETLERİ

1. Seyahat Servisi
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 verecektir.
2. Otel Bilgi ve Rezervasyon Servisi
Yerli ve yabancı kaynaklarını kullanarak Sigortalı'ya otel bilgilerini aktararak ve gerekirse rezervasyonunu yaparak yapılan rezervasyonla ilgili bilgi verecektir.
3. Seyahat Öncesi Bilgi Servisi
Sigortalı'nın seyahate gitmeyi planladığı bölgeler hakkında her tür bilgi sağlar. İlgili bilgiler hava durumu, kültürel faaliyetleri vs. kapsamaktadır.
4. Restoran ve Eğlence Merkezleri hakkında Bilgi Servisi
Sigortalı'nın talebi üzerine çeşitli restoran ve eğlence merkezleri hakkında adres ve telefon ile birlikte detaylı bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.
5. Kültürel Aktiviteler Konusunda Bilgi Servisi
Sigortalı'nın talebi üzerine opera, bale, konser, fuar, festival, tiyatro ve sinema ile ilgili bilgiler verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.
6. Çiçek Gönderim Organizasyonu Servisi
Türkiye ve yurtdışı için çiçek gönderme hizmetlerinin organizasyonu yapılacaktır.
7. Kurye ve Kargo Servisi
Kurye ve kargo hizmetleri ile ilgili her türlü organizasyonun yapılması sağlanır. Kurye bedeli Sigortalı'ya aittir.
8. Vize ve Konsolosluk İşlemleri
Vize başvurularında yapılması gerekenler, gerekli evrak ve konsolosluk işlemleri ile ilgili bilgiler verilecektir.

B. BİLGİ HATTI

Ulaşım araçları, hastane ve klinikler, uçak seferleri ve seyahat acenteleri, denizcilik işletmeleri, yat işletmeleri, catering firmaları, oteller ve konaklama tesisleri, kültür merkezleri, müzeler, hava durumu, elçilik ve konsolosluk, vize, pasaport işlemleri ve karayollarına ait bilgiler ile adres ve telefon numaraları hakkında 7 gün 24 saat süre ile bilgi verilmesi sağlanacaktır.

C. AMBULANS HİZMETLERİ

1. Bir Hastane Biriminden Diğere Şehir içi Taşımacılığı
Sigortalı'nın durumu, aynı şehir içindeki başka bir hastane birimine ambulans ile taşınmasını gerektiriyorsa, Anadolu Sigorta Organizasyon Hizmetleri Merkezi bu taşımayı, eğer gerekiyorsa tıbbi gözetim altında da olmak üzere, düzenler ve kontrol eder.
2. Şehirlerarası Taşımacılık
Sigortalı'nın durumu, başka bir şehirdeki bir hastane birimine taşınmasını gerektiriyorsa, Anadolu Sigorta Organizasyon Hizmetleri Merkezi bu taşımayı en uygun olanaklar kullanarak düzenler ve kontrol eder. Bu taşıma gereken bakımı sağlayacak en yakın ve en iyi donanımlı hastane birimine, eğer gerekiyorsa tıbbi gözetim altında da olmak üzere yapılacaktır.
- Anadolu Sigorta Organizasyon Hizmetleri Merkezi, hiçbir durumda acil yardım birimlerinin yerine geçmeyecektir. Sunulan hizmet ikincil yardım olarak verilecektir.

D. KONUT ONARIM HİZMETLERİ

- Su, sıhhi ve kalorifer tesisatının tamiri için hasar alanının kırımı, atımı ve tamiri
Fayans, kalebodur, karo ve çini gibi ıslak zeminlerin kırımı, atımı ve kapatılma işleri
Elektrik, telefon, bilgisayar hatları gibi işleri
Hasar gören çelik, ahşap, alüminyum ve pvc kapı, pencere, kepenk, korkuluk vb işlerin tamirini ve gerekiyorsa değişim işleri
Her türlü boya ve izolasyon işleri
Kırılan her türlü camın değiştirilmesi işleri
Sıva, beton, şap ve tuğla-biriket türü duvar tamir işleri
Alçıpan / kartonpiyer tamiri ve yenilenmesi işleri
Her türlü parke, halıfleks, mineflo, muşamba gibi yer kaplama malzemelerinde ortaya çıkacak hasarın tamiri ve değişimi.
Yer-Duvar lambiri ahşap kaplama, pencere ve kapı gibi ahşap işlerinin tamiri ve yenilenmesi
Kapı, pencere, panjur, dükkan kepenkleri gibi kısımların tamiri ve yenilenmesi
Her türlü çatıda ortaya çıkabilecek hasarların tamirini veya direne işini yapan dere ve oluk tamiri ve bakımı
Bu hizmetler İstanbul, Ankara ve İzmir illerinde Hasar Onarım firmalarımız ve diğer illerde kısmı olarak acil yardım ekiplerimiz tarafından sağlanır.

GENEL İSTİSNALAR

- Şirket, aşağıdaki nedenler ile hizmetin verilememesinden sorumlu olmayacaktır.
1. Mücbir sebepler (doğal felaketler), dolaylı veya dolaysız savaş, iç savaş, silahlı çatışma, ayaklanma, isyan, kargaşa, grev, toplum veya devlet nizamının güvenliğini etkileyecek her türlü ihtimalden dolayı meydana gelen durum.
 2. Deprem, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kaza.
 3. Özel ve nitelikli işlerin Şirket tarafından sahip olduğu hizmet birimi şebekesi içinde yer almadığı iş kalemlerinin gerektiği haller.
 4. Özel ve nitelikli malzeme tedariki gerektiği haller.
 5. Şirket, her türlü makul kontrolü dışındaki hallerin veya hizmet birimlerinin kendi kontrolleri dışındaki olağanüstü, öngörülemez durumlar veya çevresel kazalar sonucu tamamen meşgul olması veya en yakın yerde hazır bulunamamalarının sonucu olarak, kendi namına yaptırım uygulayamayacağı hiçbir doğrudan hizmeti sağlamayacaktır.

2.2. ASİSTANS HİZMETLERİ (FERDİ YARDIM)

Teminatların Özet ve Limitleri

Doktor veya ambulans gönderilmesi	250 TL / yılda 2 defa
Cenaze Nakli	Sınırsız
Tıbbi Danışma	Bağlantı
Hukuki Danışma	Bağlantı
Acil mesajların iletilmesi	Bağlantı
Bilgi ve organizasyon servisi	Bağlantı

TANIMLAR

Sigortalı Kişi

Adına Ferdi Kaza poliçesi düzenlenen kişidir. (1 kişi)

Birinci Derece Aile Üyesi

- 1.Sigortalı kişinin kendisiyle birlikte sürekli ikamet eden eşi ve çocukları,
- 2.Sigortalı kişinin ve eşinin anne / babası (ebeveyni).

Ciddi Bedeni Yaralanma

Yalnızca ve direkt olarak şiddet, kaza, harici veya görülebilir etkilerle oluşan, Sigortalı'nın yardım talebine sebep olan kişinin hayatını tehlikeye sokacak kadar ciddi bedeni yaralanmalar.

Ciddi Hastalık

Poliçenin düzenlenmesinden ya da yenilenmesinden sonra, geçerlilik tarihleri içerisinde ortaya çıkan veya yakalanılan kişinin hayatını tehlikeye sokacak kadar ciddi seyreden ani ve beklenmedik hastalıklar.

Konut

Konut terimi; Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde yer alan, Sigorta Şirketi tarafından Ferdi Kaza poliçesi ile teminat altına alınmış Sigortalı'nın, poliçede belirteceği adreste bulunan, ticari olarak kullanılmayan, kiralama yoluyla veya mülkiyeti kendisinde olmak üzere daimi olarak ikamet ettiği/ettirdiği daire, müstakil villa ve evler (yalnız birden fazla kattan oluşan apartman ve binalar hariç) "KONUT" olarak anılacaktır.

Daimi İkametgah

Sigortalı'nın poliçede belirtilen Türkiye Cumhuriyeti' ndeki adresidir.

Coğrafi Sınır

Daimi İkametgah'tan itibaren tüm Türkiye Cumhuriyeti.

1. KAPSAM

1.1. Doktor veya Ambulans Gönderilmesi

Meydana gelen ciddi bedeni yaralanma veya ciddi hastalık durumlarında, Şirket doktorunun kararıyla en yakın yerden gidecek ambulans veya doktor ücreti sene içinde 2 olaya kadar olay başına 250 TL olarak karşılanacaktır.

Acil durum kararını Şirket'in doktorları verecek olup, doktor veya ambulans talebinin, Acil Durum niteliğinde olmayan talepler nedeniyle tahakkuk edecek olan ücretleri Sigortalı tarafından ödenecektir. Verilen hizmet birincil yardım değil ikincil yardımdır.

Şirket,bölgedeki anlaşmalı mevcut hizmet sağlayıcı firmaların imkanları, yeterlilikleri ölçüsünde, fiziki,coğrafi ve iklim koşulların elverdiği ölçüde hizmetin verilmesini veya organizasyonunu gerçekleştirilir.

1.2. Vefat halinde cenaze nakli

Sigortalı'nın seyahati esnasında vefatı halinde Şirket cenazenin Daimi İkametgah'a nakli için gerekli organizasyonu yapar ve cenazenin naklini temin eder. Cenaze töreni ve defin masrafları teminat kapsamı dışındadır.

1.3. Tıbbi Danışma

Sigortalı'nın karşılaştığı sağlık problemi konusunda Şirket Tıbbi Ekibi tarafından bilgi verilir. Doktor, uzman doktor, diş hekimi, hastane ve teşhis merkezleri adresleri ve telefon numaraları bildirilir. Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur, ancak tanı konmaz, ilaç önerilmez. Bu teminatla ilgili tüm masraflar Sigortalı tarafından karşılanacaktır.

1.4. Hukuki Danışma

Sigortalı'nın hukuki bir konu ile ilgili talebi üzerine, 365 gün 24 saat boyunca, Şirket tarafından alanında uzman bir hukuk danışmanı ile görüşme yapılarak hukuki danışmanlık hizmeti verilecektir. Yapılacak danışmanlık hizmetinde herhangi bir hukuki döküman hazırlanmayacak, yasal işlemlerin Sigortalı adına ifa/ikmal kapsamında olmayacaktır.

1.5. Acil mesajların iletilmesi

Sigortalı'nın talebi üzerine Şirket, yukarıda 1'den 4'e kadar ki maddeler kapsamındaki konularla ilgili olarak acil veya gerekli mesajların iletilmesini sağlayacaktır.

2. GENEL İSTİSNALAR

1. Maddede bahsedilen özel istisnaların yanında, bu sigorta dolaylı veya dolaysız olarak aşağıda belirtilen hususların sonucu meydana gelen bedensel ve maddi zararları kapsamaz.
 - 2.1. Sigortalı tarafından kasıtlı olarak meydana getirilen hasarlar.
 - 2.2. Mücbir sebepler (doğal felaketler), dolaylı veya dolaysız savaş, iç savaş, silahlı çatışma, ayaklanma, isyan, kargaşa, grev, toplum veya devlet nizamının güvenliğini etkileyecek her türlü ihtimalden dolayı meydana gelen hasarlar.
 - 2.3. Deprem, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kaza.
 - 2.4. Şirketin ön onayı veya kabulü olmaksızın sigortalı tarafından yapılan harcamalar.
 - 2.5. Daha önceden mevcut olan herhangi bir tıbbi durum, intihar veya intihar teşebbüsü, akıl hastalığı.
 - 2.6. Hava Ambulansı ile nakil
 - 2.7. Nükleer radyo-aktivite sonucu ortaya çıkan olaylar,
 - 2.8. Sigortalı'nın yarışlara, sportif faaliyetlere ve hazırlama veya eğitim testlerine katılmasının sonucunda meydana gelen durumlar,
 - 2.9. Aşağıdaki sporların yapılması: hangi türden olursa olsun araba yarışları veya motosiklet yarışları, av faaliyetleri, yapay akciğer kullanarak su altı dalışları, umumi yolcu taşımacılığı yapmak amacıyla tasarlanmamış deniz araçlarıyla uluslararası sularda dolaşma, binicilik, dağcılık, atış talimleri, boks, ne türden olursa olsun güreş sporları, dövüşme sanatları, paraşütçülük, sıcak hava balonculuğu, serbest düşme, yamaç paraşütü ve genel olarak tehlikeli olduğu bilinen her türlü spor veya eğlence faaliyeti.
 - 2.10. Spor federasyonları veya benzeri organizasyonlar tarafından düzenlenen yarışlara veya turnuvalara katılma,
 - 2.11. Yolcu taşıma yetkisine sahip olmayan bir hava taşıtının ve helikopterlerin bir yolcu veya mürettebat sıfatıyla kullanılması,
 - 2.12. Bir Sigortalı'nın aşağıdakilere katılması:
 - (i) Yarış, ralli veya benzeri denemeler,
 - (ii) Suç hareketleri,
 - (iv) Bahisler.
 - 2.13. Tıbbi reçete dışında alınan alkol, ilaçlar, zehirli maddeler uyuşturucular veya tıbbi ürünlerin gönüllü tüketimi ile ortaya çıkan hastalıklar veya patolojik durumlar,
 - 2.14. Hamilelik veya doğum yapma, istekli olarak doğuma son vermek,
 - 2.15. Poliçenin geçerlilik tarihleri arasında, öncesinde tanısı konmuş olsun veya olmasın, var olduğu yetkili bir doktor tarafından poliçe başlangıç tarihinden sonra tespit edilen tıbbi bir durum veya bu duruma bağlı olarak ortaya çıkan akut kriz,
 - 2.16. Doğuştan olan hastalıklar (Gebelik esnasında oluşan veya genetik faktörlerden kaynaklanan hastalıklar),
 - 2.17. İntihar veya intihar teşebbüsü, akıl hastalıkları, psikolojik rahatsızlıklar,
 - 2.18. Amacı tıbbi tedaviye yönelik gerçekleştirilen seyahatler,
 - 2.19. Kronik hastalıklar ve bazı özel hastalıklar (Cinsel yolla bulaşan hastalıklar, HIV enfeksiyonu, her türlü malign hastalıklar, tbc, sarkoidoz, multipl skleroz)
 - 2.20. Ehliyetli bir hekim tarafından ilgili seyahatin tıbbi nedenlerle yasaklanmış olması,
 - 2.21. Şirket, aşağıdaki masraflardan sorumlu olmayacaktır:

- a. Şirket yetki vermeden, Sigortalı tarafından veya onun adına düzenlenmiş her türlü yardım faaliyeti ve masrafları,
- b. Rapor/belge gerektiren teminatlar için gerekli evraklar verilmediği takdirde.

3. KOŞULLAR

1. Herhangi bir talep halinde Şirketin sorumluluğu, tazminat veya menfaat talep eden Sigortalı'nın bu Poliçe'nin koşullarına uymakta olmaları koşuluna bağlıdır,
2. Bu Poliçe kapsamındaki talebi için Sigortalı;
 - a. Zararı asgariye indirmek için tüm makul tedbirleri alacaktır.
 - b. İstenen menfaatleri belirten talebi bildirmek için Şirket'e en kısa zamanda telefon edecektir.
 - c. Şirket'e hizmetin tam olarak verilebilmesi için gerekli tüm bilgi ve belgeleri (hastane raporu, reçeteler, medikal tetkik raporları, makbuzlar, faturalar v.b.) serbest olarak temin edecektir.
 - d. Hiçbir ödeme, taahhüt, teklif veya sorumluluk kabulünde bulunmayacaktır.
3. Şirket geri ödeme taleplerini kabul etmeyecektir.
4. Şirket, 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.
5. Bu poliçede özel olarak öngörülen menfaatlardan herhangi birini mücbir sebepler nedeniyle yerine getirememesi durumunda Şirket sorumlu tutulmayacaktır.

4. HİZMETLERİN DÜZENLENMESİ

Sağlanan acil hizmetler, Şirket tarafından yönlendirilecek hizmet noktaları veya profesyonel şirketler tarafından yerine getirilecektir.

Şirket, her türlü makul kontrolü dışındaki hallerin veya hizmet birimlerinin kendi kontrolleri dışındaki olağanüstü, öngörülemez durumlar veya çevresel kazalar sonucu tamamen meşgul olması veya en yakın yerde hazır bulunamamalarının sonucu olarak, kendi namına yaptırım uygulayamayacağı hiçbir doğrudan hizmeti sağlamayacaktır.

Bununla beraber, bu durumlarda, Şirket ilave sigorta kapsamında yararlanmak için Şirketin ön onayını alan sigortalı tarafından yapılacak harcamaları tazmin etmeye zorunlu olacaktır.

Böyle bir durumda Şirket her bir olay için madde 1'de belirtilen azami tutara kadar olan harcamaları geri ödeyecektir.

Tamamen, sağlanan hizmetler Şirket tarafından bizzat görevlendirilen şirketler, hizmet birimleri veya profesyoneller tarafından yerine getirilmek zorundadır, aksi takdirde sigortalı oluşan masrafları ödeyecektir.

5. BİLGİ ve ORGANİZASYON SERVİSİ

Bilgi ve organizasyon servislerinde bağlantı şirket 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. Bu hizmetler Türkiye'de geçerli olacaktır.

A. ORGANİZASYON HİZMETLERİ

1. Turistik Bilgiler
Şirket, 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 ilgili 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
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. Kurye ve Kargo hizmetleri
Kurye ve kargo hizmetleri ile ilgili her türlü organizasyonun yapılması sağlanır. Kurye bedeli Sigortalı'ya aittir.
15. 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.

B. AMBULANS HİZMETLERİ

1. Bir Hastane Biriminden Diğerine Şehir içi Taşımacılığı
Sigortalı'nın durumu, aynı şehir içindeki başka bir hastane birimine ambulans ile taşınmasını gerektiriyorsa, Anadolu Sigorta Organizasyon Hizmetleri Merkezi bu taşımayı, eğer gerekiyorsa tıbbi gözetim altında da olmak üzere, düzenler ve kontrol eder.
2. Şehirlerarası Taşımacılık
Sigortalı'nın durumu, başka bir şehirdeki bir hastane birimine taşınmasını gerektiriyorsa, Anadolu Sigorta Organizasyon Hizmetleri Merkezi bu taşımayı en uygun olanaklar kullanarak düzenler ve kontrol eder. Bu taşıma gereken bakımı sağlayacak en yakın ve en iyi donanımlı hastane birimine, eğer gerekiyorsa tıbbi gözetim altında da olmak üzere yapılacaktır.
- Anadolu Sigorta Organizasyon Hizmetleri Merkezi, hiçbir durumda acil yardım birimlerinin yerine geçmeyecektir. Sunulan hizmet ikincil yardım olarak verilecektir.

C. KONUT ONARIM HİZMETLERİ

Su, sıhhi ve kalorifer tesisatının tamiri için hasar alanının kırımı, atımı ve tamiri

Fayans, kalebodur, karo ve çini gibi ıslak zeminlerin kırımı, atımı ve kapatılma işleri

Elektrik, telefon, bilgisayar hatları gibi işleri

Hasar gören çelik, ahşap, alüminyum ve pvc kapı, pencere, kepenk, korkuluk vb işlerin tamirini ve gerekiyorsa değişim işleri

Her türlü boya ve izolasyon işleri

Kırılan her türlü camın değiştirilmesi işleri

Sıva, beton, şap ve tuğla-biriket türü duvar tamir işleri

Alçıpan / kartonpiyer tamiri ve yenilenmesi işleri

Her türlü parke, halıfleks, mineflo, muşamba gibi yer kaplama malzemelerinde ortaya çıkacak hasarın tamiri ve değişimi.

Yer-Duvar lambiri ahşap kaplama, pencere ve kapı gibi ahşap işlerinin tamiri ve yenilenmesi

Kapı, pencere, panjur, dükkan kepenkleri gibi kısımların tamiri ve yenilenmesi

Her türlü çatıda ortaya çıkabilecek hasarların tamirini veya direne işini yapan dere ve oluk tamiri ve bakımı

Bu hizmetler İstanbul, Ankara ve İzmir illerinde Hasar Onarım firmalarımız ve diğer illerde kısmı olarak acil yardım ekiplerimiz tarafından sağlanır.

GENEL İSTİSNALAR

Şirket, aşağıdaki nedenler ile hizmetin verilememesinden sorumlu olmayacaktır.

1. Mücbir sebepler (doğal felaketler), dolaylı veya dolaysız savaş, iç savaş, silahlı çatışma, ayaklanma, isyan, kargaşa, grev, toplum veya devlet nizamının güvenliğini etkileyecek her türlü ihtimalden dolayı meydana gelen durum.
2. Deprem, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kaza.
3. Özel ve nitelikli işlerin Şirket tarafından sahip olduğu hizmet birimi şebekesi içinde yer almadığı iş kalemlerinin gerektiği haller.
4. Özel ve nitelikli malzeme tedariki gerektiği haller.
5. Şirket, her türlü makul kontrolü dışındaki hallerin veya hizmet birimlerinin kendi kontrolleri dışındaki olağanüstü, öngörülemeyen durumlar veya çevresel kazalar sonucu tamamen meşgul olması veya en yakın yerde hazır bulunamamalarının sonucu olarak, kendi namına yaptırım uygulayamayacağı hiçbir doğrudan hizmeti sağlamayacaktır.

6. YÖNTEM

Bütün acil ve bağlantı hizmetleri yılın 365 günü, 24 saat olarak telefonla Şirket'ten istenmesi gerekir. Şirket acil hizmetler için derhal ve bağlantı hizmetleri için mesai saatleri içinde çözüm sağlayacaktır. Eğitilmiş operatör sigortalıya talebinin ayrıntılarının yanında tam isim ve adres, poliçe numarası ve telefon numarası gibi bazı ayrıntıları soracaktır. Sigortalının Şirkete istediği hizmet ve bunun takibini bilgisayara kaydetme yetkisini verdiği telefon konuşmaları, talebin tebliği (ihbarı) olarak kabul edilecektir.

2.3. ASİSTANS HİZMETLERİ (KONUT YARDIM)

Teminatların Özet ve Limitleri

Tesisat işleri	250 TL / yılda 3 defa
Elektrik işleri	250 TL / yılda 3 defa
Cam işleri	250 TL / yılda 3 defa
Anahtar işleri	250 TL / yılda 3 defa
Doktor veya ambulans gönderilmesi	250 TL / yılda 3 defa
Uzman hemşire veya refakatçi gönderilmesi	250 TL / yılda 3 defa
Otel hizmeti	100 TL / Kişi / Gün / Maks. 2 Gün
Güvenlik şirketi	Maksimum 2 Gün
Acil mesajların iletilmesi	Sınırsız
Profesyonel ev hizmetleri organizasyonu	Bağlantı
Bilgi ve organizasyon servisi	Bağlantı

TANIMLAR

Sigortalı Kişi

Tur Assist'e bildirilen Ferdi Kaza poliçesinin adına düzenlendiği kişidir. (1 kişi)

Birinci Derece Aile Üyesi

1. Sigortalı kişinin kendisiyle birlikte sürekli ikamet eden eşi ve çocukları,
2. Sigortalı kişinin ve eşinin anne / babası (ebeveyni).

Daimi İkametgah

Sigortalı'nın poliçede belirtilen Türkiye Cumhuriyeti'ndeki adresidir.

Coğrafi Sınır

Türkiye Cumhuriyeti

1. KAPSAM

Sigortalı, sigorta primini ödediğinde veya ödemeyi kabul ettiğinde, Şirket, sigorta süresince oluşacak olaylar karşısında bu poliçe kapsamında acil ev yardım hizmetlerini konutu korumak maksadıyla sağlayacaktır. Şirket, aşağıda tanımlanan açıklamalar, şartlar, istisnalar ve ekonomik limitler çerçevesinde acil hizmetleri yerine getirmeye çalışacaktır.

Şirket, poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde her bir olay için 250 TL sınırına kadar çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Şirket, tesisat için azami 3, elektrik için azami 3, anahtar işleri için azami 3 ve cam işleri için azami 3 olmak üzere, bir yılda toplamda 12 olaya kadar hizmet verecektir.

Ek Hizmetler bölümündeki ferdi teminatlardan, konutta sürekli ikamet eden kişiler yararlanabilecektir.

Dış etkenlerden dolayı meydana gelebilecek hasar durumu kapsam dışıdır. (Cam kırılması hariç)

1.1. Tesisat

- 1.1.1. Müşteriye ait konut içindeki sıhhi tesisat direkt konuta ait su vanasından başlayıp musluklara (musluk, pisuvar muslukları, her türlü armatür vb .tesisat kapsamı dışındadır) kadar ki kısmı kapsar.

Konutun iç sıhhi, sabit su tesisatı, kalorifer tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatında sızıntı veya kırılma olması durumunda Şirket bu tür tesisatın şartlarının böyle bir tamirati mümkün kıldığı zaman daha ileri zarara karşı konutu korumak için gerekli acil tamiri yerine getirecek bir tesisatçıyı gönderecektir.

- 1.1.2. Şirket poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde azami üç olay olmak kaydıyla her bir olay için 250 TL sınırına kadar çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır.

Masrafların azami sınırları aşması durumunda doğacak fark sigortalı tarafından karşılanacaktır. Her zaman tesisatçı tahmini tamir masrafını ilk önce müşteriye direkt ve şirkete telefonla bildirecektir.

Sigortalı tahmini masrafı kabul eder etmez, gerekli dökümanı imzalayacak toplam masrafın, 250 TL'ye kadar olan kısmını şirket karşılayacak, 250 TL'yi aşan kısmını sigortalı direk teknik servis elemanına ödeyecektir.

Sigortalının tahmini tamir masrafını kabul etmemesi durumunda, onarım mümkün olduğu hallerde, tamirat 250 TL sınırına kadar yapılacaktır.

1.1.3. İstisnalar

- a. Konut içinde sıhhi tesisat, sabit su tesisatı, kalorifer tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatı dışında her türlü parçanın tamiri.
- b. Konutun içerisinde her türlü kaçak, sızıntı ve ıslanmadan dolayı meydana gelen hasarın tamiri, tesisat (tesisat veya diğer donanımların hasarı veya kırılmasından kaynaklanmış olsa bile).
- c. Su borularına bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, klima, ısıtıcılar, su ısıtıcıları, sıhhi malzemenin değişimi veya tamiri.
- d. Sigortalının veya üçüncü şahısların tarafların mülkiyetlerinde hasara neden olan, konut'a ait sabit tesisat / donanımdaki hasar. Binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat sigortalının bölgesinde olsa bile konut'a ait olarak kabul edilmeyecektir.
- e. Kanalizasyon veya pis su tesisatlarının tıkanması.
- f. Sonradan ilave edilen sıva üzeri tesisat teminat dışıdır.

1.2. Elektrik

- 1.2.1. Müşteriye ait konut içindeki elektrik tesisat, direkt konuta ait elektrik sigortasından başlayıp elektrik anahtarına (elektrik anahtarı, priz , vb. hariç) kadar ki kısmı kapsar. Konutta meydana gelen kısa devre konutun dışındaki, konuta ait sayaç veya kofre sigorta ve tesisatını etkilemesi durumunda teminat altına alınır.

Müşteriye ait konutun içerisinde, konutun içinden kaynaklanan elektrik tesisatının bozulması veya hasar görüp çalışamaz duruma gelmesi halinde, firmamız tesisatı çalışır hale getirmek için gerekli acil tamir önlemini yapacak elektriçiği gönderecektir.

- 1.2.2. Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Şirket'in her bir olay için sorumlulukları bu poliçenin 1.1.2. bendinde belirtilmiştir.

1.2.3. İstisnalar

- a. Elektrik anahtarı, lamba, ampul, floresan, duyu ve priz gibi elektrik tesisatından bağımsız tesisatlar.
- b. Elektrikle çalışan ısıtıcı, ev elektrikli eşyaları veya her türlü cihazdaki hasarın tamiri.
- c. Konutta veya binada topraklamanın olmamasından veya yetersiz olmasından kaynaklanan arıza ve hasarın tamiri.
- d. Elektrik tesisatı çok eski ve tamir edilemeyecek durumda ise teminat dışıdır.

1.3. Anahtar

- 1.3.1. Herhangi kazai bir sebep veya hırsızlık sonucu kilitlerdeki hasara, anahtarların çalınması veya kaybedilmesine bağlı olarak konuta girilememesi durumunda, Şirket bu tür tesisatın şartlarının böyle bir tamirati mümkün kıldığı zaman, konutu daha ileri hasar veya zarara karşı korumak maksadıyla gerekli acil tamir hizmetini yerine getirecek bir anahtarcı gönderecektir.

- 1.3.2. Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Şirket'in her bir olay için sorumlulukları bu poliçenin 1.1.2. bendinde belirtilmiştir.

- 1.3.3. Eğer yukarıda (1.3.1.)'de bahsedilen bazı olaylardan dolayı konut'a girmek mümkün olmazsa Şirket içerden dışarıya çıkması mümkün olmayan şahısların kurtarılması ile ilgili 500 TL sınırına kadar olan masrafları da karşılayacaktır.

1.4. Cam işleri

- 1.4.1. Konutun dış cephesinde bulunan camların hasar görmesi (kırılma veya çatılma) durumunda, Şirket hasar gören parçayı eski haline getirerek, daha ileri hasar ve zarara karşı meskeni korumak maksadıyla gerekli acil tamir hizmetini yerine getirecek bir camcı gönderecektir.

1.4.2. Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Şirket'in herbir olay için sorumlulukları bu poliçenin 1.1.2. bendinde belirtilmiştir.

1.5. Doktor veya Ambulans Gönderilmesi

Konutta meydana gelen herhangi bir su basması, yangın ve patlama sonucu yaralanma durumlarında, Şirket doktorunun kararıyla konuta gidecek ambulansı veya doktor ücretini sene içinde 3 olaya kadar olay başına 250 TL olarak karşılayacaktır.

1.6. Uzman Hemşire veya Refakatçi Gönderilmesi

Konutta meydana gelen herhangi bir su basması, yangın ve patlama sonucu yaralanma durumlarında veya ameliyat sonrası bakım için, konutta Sigortalı'ya bakacak başka kimse yok ise, Şirket doktorunun kararıyla konuta gidecek uzman hemşire veya refakatçi ücretini sene içinde 3 olaya kadar olay başına 250 TL olarak karşılayacaktır.

1.7. Otel Hizmeti

Konutta meydana gelen bir hasar durumunda konut oturulamaz hale gelir ise ve onarım 24 saati aşarsa, sigortalının talebi ve şirketin onayı ile, en fazla 5 kişi için, 2 güne kadar günlük kişi başına azami 100 TL limitli otel masrafları Şirket tarafından karşılanacaktır. Ancak, seçilecek olan otel konuta en yakın anlaşmalı otel olacaktır. Otelde yapılan telefon, bar, restaurant, vb. ekstra masraflar sigortalıya aittir.

1.8. Güvenlik Şirketi

Konutta meydana gelen su basması, yangın ve patlama sonucu hasar durumunda, sigortalının talebi ve şirketin onayı ile, konutu koruma ve gözetim altına alma masrafları Şirket tarafından karşılanacaktır. Konutun güvenliği sağlanıncaya kadar yılda bir kereye mahsus olmak üzere maksimum 2 gün hizmet verilir.

1.9. Acil Mesajların İletilmesi

Sigortalının talebi üzerine Şirket, yukarıdaki maddeler kapsamındaki konularla ilgili olarak acil veya gerekli mesajların iletilmesini sağlayacaktır.

2. ACİLİYET TERİMİ

"Aciliyet" terimi hasarın derhal tamiri ihtiyacı ve aşağıda belirtilen standartlara bağlıdır.

2.1. Tesisat

Sigortalının veya üçüncü şahısların tarafların mülkiyetlerinde hasara neden olan, konut'a ait sabit tesisat / donanımdaki hasar. Binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat sigortalının bölgesinde olsa bile konut'a ait olarak kabul edilmeyecektir.

2.2. Elektrik

Hasarın merkezi konutun içinde bulunduğu sürece, konut elektrik tesisatının herhangi yerindeki elektrik kesintisi.

2.3. Anahtar

Başka hiçbir giriş yolunun olmaması durumu, acil servis veya anahtarcı müdahalesini gerektiren sigortalının binaya girişini engelleyen her türlü risk.

2.4. Cam İşleri

Hasarın her türlü üçüncü taraf saldırgan hareketleri veya çevre kazalarına karşı konutun korunmasını zaafa düşürdüğü hallerde, camların veya pencere sistemine ait her türlü dikey cam yüzeyin kırılması.

3. GENEL İSTİSNALAR

1. Maddede bahsedilen özel istisnaların yanında, bu sigorta dolaylı veya dolaysız olarak aşağıda belirtilen hususların sonucu meydana gelen bedensel ve maddi zararları kapsamaz.

3.1. Sigortalı tarafından kasıtlı olarak meydana getirilen hasarlar.

3.2. Mücbir sebepler (doğal felaketler), dolaylı veya dolaysız savaş, iç savaş, silahlı çatışma, ayaklanma, isyan, kargaşa, grev, toplum veya devlet nizamının güvenliğini etkileyecek her türlü ihtimalden dolayı meydana gelen hasarlar.

3.3. Deprem, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kaza.

3.4. Şirketin ön onayı veya kabulü olmaksızın sigortalı tarafından yapılan harcamalar.

3.5. Daha önceden mevcut olan herhangi bir tıbbi durum, intihar veya intihar teşebbüsü, akıl hastalığı.

4. HİZMETLERİN DÜZENLENMESİ

Sağlanan acil hizmetler, Şirket tarafından yönlendirilecek hizmet noktaları veya profesyonel şirketler tarafından yerine getirilecektir.

Şirket, her türlü makul kontrolü dışındaki hallerin veya hizmet birimlerinin kendi kontrolleri dışındaki olağanüstü, öngörülemeyen durumlar veya çevresel kazalar sonucu tamamen meşgul olması veya en yakın yerde hazır bulunamamalarının sonucu olarak, kendi namına yaptırım uygulayamayacağı hiçbir doğrudan hizmeti sağlamayacaktır.

Bununla beraber, bu durumlarda, Şirket ilave sigorta kapsamından yararlanmak için Şirketin ön onayını alan sigortalı tarafından yapılacak harcamaları tazmin etmeye zorunlu olacaktır.

Böyle bir durumda Şirket her bir olay için madde 1'de belirtilen azami tutara kadar olan harcamaları geri ödeyecektir.

Tamamen, sağlanan hizmetler Şirket tarafından bizzat görevlendirilen şirketler, hizmet birimleri veya profesyoneller tarafından yerine getirilmek zorundadır, aksi takdirde sigortalı oluşan masrafları ödeyecektir.

5. PROFESYONEL EV HİZMETLERİ ORGANİZASYONU

Şirket tarafından yönlendirilecek ve kontrol edilecek, şirketler ve profesyonellerin oluşturacağı bir hizmet ağı, müşterinin talepleri sonucu doğacak tamirat işlemlerini, bitirilene ve müşteri memnuniyeti sağlanana kadar yerine getirecektir.

Acil hizmetlerin düzenlenmesi ile ilgili olmayan her türlü durum için, Şirket Sigortalı'nın isteği üzerine, aşağıda belirtilen konularda hizmet ve tamiri verebilecek profesyonelleri veya hizmet birimlerini mesai saatleri içinde konuta gönderecek ve bilgi sağlayacaktır.

Ev yardım organizasyon hizmetlerinde bağlantı şirket 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.

Şirket, her türlü makul kontrolü dışındaki hallerin veya hizmet birimlerinin kendi kontrolleri dışındaki olağanüstü, öngörülemeyen durumlar veya çevresel kazalar sonucu tamamen meşgul olması veya en yakın yerde hazır bulunamamalarının sonucu olarak, kendi namına yaptırım uygulayamayacağı hiçbir doğrudan hizmeti sağlamayacaktır.

Su / Sıhhi Tesisat / Kalorifer Tesisat İşleri (Doğalgaz Tesisatı hariç)

Su, sıhhi ve kalorifer tesisatının (doğalgaz tesisatı hariç) tamiri için hasar alanının kırımı, atımı ve tamirini kapsar.

Fayans / Kalebodur

Fayans, kalebodur, karo ve çini gibi ıslak zeminlerin kırımı, atımı ve kapatılma işlerini kapsar.

Elektrik

Elektrik, telefon, bilgisayar hatları gibi işleri kapsar.

Çelik/Ahşap/Alüminyum/PVC kapı-pencere-doğrama tamir İşleri

Hasar gören çelik, ahşap, alüminyum ve pvc kapı, pencere, kepenk, korkuluk vb işlerin tamirini ve gerekiyorsa değişim işlerini kapsar.

Boya

Her türlü boya ve izolasyon işlerini kapsar.

Cam

Kırılan her türlü camın değiştirilmesi işlerini kapsar.

Sıva / Duvar İşleri

Sıva, beton, şap ve tuğla-biriket türü duvar tamir işlerini kapsar.

Alçıpan / Kartonpiyer İşleri

Alçıpan / kartonpiyer tamiri ve yenilenmesi işlerini kapsar.

Yer Döşeme Ahşap İşleri (Parke, Halıfleks, Mineflo, Lambiri Ahşap Kaplama vb.)

Her türlü parke, halıfleks, mineflo, muşamba gibi yer kaplama malzemelerinde ortaya çıkacak hasarın tamiri ve değişimini kapsar. Halı vb. eşyalar kapsam dışıdır. Yer-Duvar lambiri ahşap kaplama, pencere ve kapı gibi ahşap işlerinin tamiri ve yenilenmesini kapsar. Her türlü dolap, ahşap eşya vb. parçaların tamiri veya yeniden yapılması kapsam dışıdır.

PVC / Demir / Alüminyum Doğrama İşleri

Kapı, pencere, panjur, dükkan kepenkleri gibi kısımların tamiri ve yenilenmesini kapsar.

Tavan Kaplama / Asma Tavan İşleri (Taşyünü vb.)

Tavan veya asma tavan kaplama malzemelerinde ortaya çıkacak tamir ve değiştirme işlerini kapsar.

Çatı / Dere tamir İşleri

Her türlü çatıda ortaya çıkabilecek hasarların tamirini veya direne işini yapan dere ve oluk tamiri ve bakımını kapsar.

6. BİLGİ ve ORGANİZASYON SERVİSİ

Bilgi ve organizasyon servislerinde bağlantı şirket 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. Bu hizmetler Türkiye'de geçerli olacaktır.

A. ORGANİZASYON HİZMETLERİ

1. Turistik Bilgiler
Şirket, 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 ilgili 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
- 22 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. Kurye ve Kargo hizmetleri
Kurye ve kargo hizmetleri ile ilgili her türlü organizasyonun yapılması sağlanır. Kurye bedeli Sigortalı'ya aittir.
15. 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.

B. AMBULANS HİZMETLERİ

1. Bir Hastane Biriminden Diğerine Şehir içi Taşımacılığı
Sigortalı'nın durumu, aynı şehir içindeki başka bir hastane birimine ambulans ile taşınmasını gerektiriyorsa, Anadolu Sigorta Organizasyon Hizmetleri Merkezi bu taşımayı, eğer gerekiyorsa tıbbi gözetim altında da olmak üzere, düzenler ve kontrol eder.
2. Şehirlerarası Taşımacılık
Sigortalı'nın durumu, başka bir şehirdeki bir hastane birimine taşınmasını gerektiriyorsa, Anadolu Sigorta Organizasyon Hizmetleri Merkezi bu taşımayı en uygun olanaklar kullanarak düzenler ve kontrol eder. Bu taşıma gereken bakımı sağlayacak en yakın ve en iyi donanımlı hastane birimine, eğer gerekiyorsa tıbbi gözetim altında da olmak üzere yapılacaktır.
- Anadolu Sigorta Organizasyon Hizmetleri Merkezi, hiçbir durumda acil yardım birimlerinin yerine geçmeyecektir. Sunulan hizmet ikincil yardım olarak verilecektir.

GENEL İSTİSNALAR

Şirket, aşağıdaki nedenler ile hizmetin verilememesinden sorumlu olmayacaktır.

1. Mücbir sebepler (doğal felaketler), dolaylı veya dolaysız savaş, iç savaş, silahlı çatışma, ayaklanma, isyan, kargaşa, grev, toplum veya devlet nizamının güvenliğini etkileyecek her türlü ihtimalden dolayı meydana gelen durum.
2. Deprem, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kaza.
3. Özel ve nitelikli işlerin Şirket tarafından sahip olduğu hizmet birimi şebekesi içinde yer almadığı iş kalemlerinin gerektiği haller.
4. Özel ve nitelikli malzeme tedariki gerektiği haller.
5. Şirket, her türlü makul kontrolü dışındaki hallerin veya hizmet birimlerinin kendi kontrolleri dışındaki olağanüstü, öngörülemeyen durumlar veya çevresel kazalar sonucu tamamen meşgul olması veya en yakın yerde hazır bulunamamalarının sonucu olarak, kendi namına yaptırım uygulayamayacağı hiçbir doğrudan hizmeti sağlamayacaktır.

7. KONUT

Konut terimi; Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde yer alan, Sigorta Şirketi tarafından Ferdi Kaza poliçesi ile teminat altına alınmış Sigortalı'nın, poliçede belirteceği adreste bulunan, ticari olarak kullanılmayan, kiralama yoluyla veya mülkiyeti kendisinde olmak üzere daimi olarak ikamet ettiği/ettirdiği daire, müstakil villa ve evler (yalnız birden fazla kattan oluşan apartman ve binalar hariç) "KONUT" olarak anılacaktır.

8. OLAY

Tesisat/Elektrik İşleri için OLAY, poliçe şartları dahilinde tanımlanan "tesisat" üzerinde meydana gelen bir hasar anlamına gelmektedir. Bu hasara bağlı veya bu hasarın sonucu olarak tesisatta yapılacak her bir tamirat farklı bir olay olarak değerlendirilecek ve ayrı bir dosya açılacaktır.

Cam İşleri için OLAY, kırılan her bir yekpare camın takılması anlamına gelmektedir.

Çilingir İşleri için OLAY, her bir kilidin açılması anlamına gelmektedir.

9. YÖNTEM

Bütün acil ve bağlantı hizmetleri yılın 365 günü, 24 saat olarak telefonla Şirket'ten istenmesi gerekir. Şirket acil hizmetler için derhal ve bağlantı hizmetleri için mesai saatleri içinde çözüm sağlayacaktır. Eğitilmiş operatör sigortalıya talebinin ayrıntılarının yanında tam isim ve adres, poliçe numarası ve telefon numarası gibi bazı ayrıntıları soracaktır.

Sigortalının Şirkete istediği hizmet ve bunun takibini bilgisayara kaydetme yetkisini verdiği telefon konuşmaları, talebin tebliği (ihbarı) olarak kabul edilecektir.

NOTLAR :

NOTLAR :