

HİZMETLER

Asistans'ın Coğrafi Sınırları

Asistans, Sigortalıların ferdi ve tıbbi teminatlarından, Sigortalı'nın aracıyla seyahati esnasında hastalanması, yaralanması veya kaza geçirmesi durumunda; teknik teminatlardan yararlanabilmeleri için Sigortalı aracın çalınması, kaza, arıza durumlarında kanuni ikametgâhlarından 0 km uzakta olmaları halinde Türkiye içinde geçerlidir.

1) TEKNİK TEMİNATLAR

Mevcut sözleşmede öngörülen şartlarla, sigortalı aracın kaza, mekanik arıza, tam ya da kısmi çalınma (tam çalınma durumunda polise bildirilmiş olması ve tutanağın ibrazı gereklidir), lastik patlaması ve benzin bitmesi sonucu hareket edememesi halinde IPA'nın sorumluluğu başlar.

a. 7/24 Araç Bilgi Hattı

Araç bilgi hattı kapsamında Sigortalı Türkiye'deki tüm yetkili servis noktaları, tamirhaneler, servis istasyonları, lastik bayileri, benzinciler veya çekici firmalarına dair bilgi veya iletişim numaralarını alabilir.

Talep edilmesi durumunda kapsam dışı veya limit üstü teminatlar için (karşılıklı fiyat mutabakatı telefon görüşmesinde kayıt altına alındıktan sonra) Sigortalı'nın istediği yol yardım hizmetinden organizasyonel olarak yararlanması sağlanır.

** Bu hizmetlerden yararlanılması halinde, oluşacak masrafların tamamı Sigortalı tarafından ilgili işkoluna yapılacaktır. IPATürkiye, bu tür hizmetlerin verilmesi için, yalnızca Sigortalı ile işkolunu buluşturacak, hizmetin ifası veya yanlış ifasından dolayı ortaya çıkacak olan hasar veya zarardan hiçbir şekilde sorumlu olmayacaktır.*

b. Ön Ekspertiz ve Fotoğraf Çekimi

Müşteri'nin hasar ihbarında bulunması durumunda IPATürkiye çekici veya kurtarıcı yönlendirir. Vaka yerine ulaşan çekici veya kurtarıcı aracın çekilmesi veya kurtarılması öncesinde kaza yerinin, aracın ve aracın hasarlı yerlerinin fotoğrafını çekerek www.ipaeksper.com adresine yüklenmektedir.

Şirket, www.ipaeksper.com üzerinden plaka sorgulaması ile ilgili kayıtlara ulaşabilmektedir.

c. Aracın Çekilmesi

c.1 Arıza durumunda çekme:

Sigortalı aracın arıza nedeni ile hareketsiz kalması durumunda, IPA aracı, ilgili markanın, arızanın meydana geldiği il sınırı içerisindeki en yakın yetkili servisine, yok ise en yakın özel servise yılda azami 2 defa olmak üzere olay başı yılda azami 1.000 TL (KDV dahil) limit dahilinde çekimini gerçekleştirmektedir.

IPA ekibi tarafından, arıza durumunda, Sigortalı'dan aracın garantisinin olup olmadığı bilgisi temin edilir. 3 yaş'a kadar olan araçlarda, öncelikli olarak kendi araç yardım servislerine ulaşmaları telefon üzerinden sağlanır. IPA, 3 yaş üzeri araçlarda uzatılmış garanti var ise sürücüyü telefon ile bilgi verilerek araç yardımı yönlendirir. Eğer araç yaşı belirlenemiyor yada Sigortalı'nın başka bir talebi olması durumunda, arıza yardımı sağlanır.

Aracın çekilmesi nedeni ile oluşacak maliyetin çekme teminatına ilişkin limitin üzerine kalması durumunda Sigortalı'ya oluşacak fark ödemesine ilişkin bilgi verilmektedir. Sigortalı'nın ödeme onayına istinaden çekim yapılmaktadır.

10 yaş ve üzeri araçların arızası kapsam dışıdır.

Aracın yürümesine engel olmayan mekanik ve/veya elektrik arızaları kapsam dışıdır.

c.2 Kaza durumunda çekme:

Sigortalı aracın kaza yapması durumunda IPA, vaka yerine çekici gönderir.

Aracı sırası ile; kazanın meydana geldiği il sınırı içerisindeki Sigorta Şirketi'nin anlaşmalı servisine; yoksa ilgili markanın aynı il içindeki en yakın yetkili servisine; bunlarda yok ise olay yerine en yakın ildeki anlaşmalı veya yetkili servise olay başı yılda azami 1.000 TL limit dahilinde çekimini gerçekleştirecektir.

(c.1) Arıza ve (c.2) kaza durumunda çekme teminatları için aşağıdaki şartlar geçerlidir:

- Aracın bagaj ve yükünden dolayı çekim yapılamaması durumunda aracın boşaltılmasından IPA sorumlu değildir. Ancak IPA ve IPA'nın bölgedeki anlaşmalı hizmet sağlayıcısının, sigortalı aracının içerisinde bulunan yükü ile çekilmesinde teknik olarak bir sorun görmediği hallerde, Sigortalı ile mutabık kalınacak ücret karşılığında ve sigortalının yazılı onayı ile çekme organizasyonunu gerçekleştirecektir. Bu durumda, yüke veya aracın yüklü çekilmesinden dolayı araca gelebilecek zararlardan ve aracın yüküyle çekilmesinden dolayı oluşabilecek ek masraflarda IPA sorumlu olmayacaktır.
- IPA, bölgedeki anlaşmalı çekicilerinin imkan ve yeterlilikleri kapsamında, fiziki, coğrafi ve iklim koşullarının elverdiği ölçüde hizmetin verilmesini veya organizasyonunu gerçekleştirecektir. İşbu belirtilen nedenlerden dolayı IPA'nın gerekli organizasyonu yapamaması durumunda; IPA'nın onayını almak koşulu ile Sigortalı'nın kendi imkânları ile yapacağı çekme maliyetleri teminat limitleri dahilinde IPA tarafından Sigortalı'ya ödenmektedir.
- Çekici hizmeti, vakanın bölgedeki tedarikçilerin güvenle ulaşabileceği yollar üzerinde olması durumunda sağlanmaktadır.
- IPA sigortalı aracın onarım ya da tamir masraflarına ilişkin ödeme yapmayacaktır.
- Aynı olay için birden fazla çekici verilmemektedir. Sigortalı'nın ikinci çekim ücretini ödemeyi kabul etmesi durumunda IPA çekici organizasyonunu sağlayacaktır.
- Sigortalı aracın Kolluk Kuvvetleri veya IPA harici bir çekici tarafından çekilmesi durumunda, aracın ilk çekildiği servisin onarımı yapacak donanıma sahip olmaması gibi zorunlu durumlarda, aracın ikinci kez çekilmesi tek bir çekme işlemi olarak sayılmaktadır. Bunun dışındaki her olayda sadece 1 defa çekme hizmeti verilmektedir.
- Limiti aşan durumlarda önceden Sigortalı bilgilendirilerek onayı alınır. Limit farkı ödemesi Sigortalı tarafından yapılır.

d. Aracın Vinç ile Kurtarılması (Şarampolden Kurtarma)

Sigortalı 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 konulmasını olay başı azami 1.750 TL limit dahilinde kurtarılmasını gerçekleştirmektedir. Bu limiti aşan tutarlar Sigortalı tarafından karşılanır.

Limit aşımı olması durumunda Sigortalı'nın ön onayı alınarak kurtarma işlemi yapılmaktadır ve Sigortalı, oluşan fark bedelini kurtarıcıya ödemektedir.

Aracın vinçle kurtarılması teminatı için aşağıdaki şartlar geçerlidir;

- Kurtarma hizmeti sadece kaza durumunda verilmektedir.
- Aracın bagaj ve yükünden dolayı kurtarma yapılamaması durumunda aracın boşaltılmasından IPA sorumlu değildir. Ancak IPA ve IPA'nın bölgedeki anlaşmalı hizmet sağlayıcısının, sigortalı aracının içerisinde bulunan yükü ile kurtarılmasında teknik olarak bir sorun görmediği hallerde, Sigortalı ile mutabık kalınacak ücret karşılığında ve sigortalının yazılı onayı ile kurtarma organizasyonunu gerçekleştirecektir. Bu durumda, yüke veya aracın yüklü kurtarılmasından dolayı araca gelebilecek zararlardan ve aracın yüküyle çekilmesinden dolayı oluşabilecek ek masraflarda IPA sorumlu olmayacaktır.
- IPA, bölgedeki anlaşmalı kurtarıcılarının imkan ve yeterlilikleri kapsamında, fiziki, coğrafi ve iklim koşullarının elverdiği ölçüde hizmetin verilmesini veya organizasyonunu gerçekleştirecektir. İşbu belirtilen nedenlerden dolayı organizasyonun yapılamaması ve Sigortalı'nın kendi imkânları ile yapacağı kurtarma maliyetleri teminat limitleri dahilinde olmak sureti ile IPA tarafından Sigortalı'ya ödenmektedir.
- Kurtarma hizmeti, vakanın bölgedeki tedarikçilerin güvenle ulaşabileceği yollar üzerinde olması durumunda sağlanmaktadır.
- IPA sigortalı aracın onarım ya da tamir masraflarına ilişkin ödeme yapmayacaktır.

e. Sigortalı Aracın Geri Alınması

Kazalı aracın onarım sonrasında il sınırları dışında bulunan tamirhaneden teslim alınması veya çalınan aracın bulunması durumunda IPA, Sigortalı tarafından talep edilmesi halinde;

- Sigortalı veya Sigortalı'nın belirlediği bir kişinin aracın bulunduğu yere ulaşım masrafını aşağıdaki şartları referans alarak karşılamaktadır;
 1. Otobüs Bileti : 500 km'nin altında kalan mesafeler için tek yön bilet.
 2. Uçak Bileti: gidiş ve varış şehrinde havaalanı var ise 500 km'yi aşan mesafeler için ekonomi sınıfı tek yön uçak bileti.
- Servisten teslim alınması için bedelsiz sürücü temin edecektir. Bu hizmetten yararlanmak için, Sigortalı'dan varsa onarım bedelinin ilgili servise ödendiğinin teyidi istenir.

f. Yakıt Yardım

Sigortalı aracın yakıtının bitmesi durumunda IPA, aracın en yakın benzinciye çekimini yılda azami 2 defa olmak üzere olay başına 1.000 TL limit dahilinde gerçekleştirecektir.

** Yakıt masrafı Sigortalı'ya aittir. IPA sadece aracın en yakın yakıt istasyonuna çekiminden sorumludur.*

g. Çilingir Hizmeti

Sigortalı araca ait anahtarların kaybolması, araç içinde unutulması veya araç kapılarının arızalı olması durumunda IPA, anlaşmalı tedarikçi ya da ilgili markaya ait gezici servisi aracın bulunduğu noktaya yönlendirmektedir.

IPA, yol ve işçilik bedelini ödeyecektir.

** Ancak tüm parça bedelleri Sigortalı tarafından karşılanacaktır.*

IPA, kilidin aracın bulunduğu noktada açılmasının mümkün olamayacağı durumlarda (immobilizer gibi nedenlerle) aracın en yakın yetkili servise çekimini limitler dahilinde sağlayacaktır.

h. Lastik Değişimi Hizmeti

Sigortalı aracın üzerindeki lastiklerden en az birinin kullanılamaz hale gelmesi durumunda IPA, Sigortalı'nın 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 yılda azami 2 defa olmak üzere olay başına limitler dahilinde IPA tarafından çekilmektedir.

** Ancak tüm parça ve lastik bedelleri Sigortalı tarafından karşılanacaktır.*

i. Profesyonel Sürücü Temini

İkametgah ili dışında, sigortalı aracın sürücüsünün, aracı kullanmayı imkansız kılan bir kaza geçirmesi ya da vefatı halinde, sürücünün beraberinde bulunanlardan hiçbirinin sürücünün yerine geçememesi kaydıyla, IPA, aracı kullanarak araçta bulunanları daimi ikametgaha veya seyahat için planlanan yere götürmek üzere profesyonel bir sürücü temin eder.

j. Bulunamayan Yedek Parçaların Temini

IPA, aracın hareketini sağlayacak yedek parçanın aracın tamir edildiği yerde bulunamaması durumunda, Türkiye sınırları içerisindeki aracı üreten firmada mevcut olan söz konusu yedek parçaların mümkün olabilen durumlarda bulunmasını ve gönderilmesini organize edecektir. Temin edilen yedek parçanın maliyeti Lehdar tarafından, nakliye masrafları 10 kg.'a kadar IPA tarafından ödenecektir.

k. Aracın Emanet ve Muhafazası

Bu madde kapsamında sürücü temini mücbir sebeplerle yapılamıyorsa, IPA, sigortalı aracın güvenliği için 5 gün ve toplam azami 1.000 TL limitle muhafaza hizmeti verir.

l. İkame Araç

Poliçe geçerlilik süresince gerçekleşen bir kaza sonucu sigortalı araçta meydana gelen, kasko poliçesi kapsamındaki hasarlar için ve aşağıdaki koşullarda ikame kiralık araç verilir. Aynı yardım olayı için, seyahate devam amacıyla kiralık araç ve ikame araç maddelerindeki hizmetlerden biri verilecektir.

Koşullar;

1. İkame araç hizmeti, kaza sonucu meydana gelen hasarlar için sigortalı aracın serviste onarım ihtiyacı olduğu durumlarda verilecektir. Ekspert onayı ile trafikte emniyetli sürüşe engel teşkil etmediği belirlenen hasarlar için ikame araç hizmeti verilmez. (Kaporta, karoseri ve tampon üzerindeki çizikler, göçükler veya koltuk döşeme Mini Hasar Onarım Hizmeti kapsamındaki onarımları gibi)
2. İkame araç, hasarlı aracın servisteki onarım süresinin 3ncü maddeye göre yapılacak tespitinin 48 saati geçtiği durumlarda (Pazar günleri hariç) verilir.
3. İkame araç hizmetinden yararlanabilmek için bir hasar dosyası açılmış olması gereklidir. IPA, aracın tamir süresinin tespitinde kendi uzmanını görevlendirebilir, gerektiğinde ekspert ve tamirata gerçekleştirecek tamirciden görüş alır, ancak İkame araç hizmetinden yararlanma süresinin tespitinde DOĞA SİGORTA'nın kararı esastır.
4. Tamiratın mutabık kalınan süreden kısa sürmesi durumunda ikame araç iade edilecektir.

5. İkame Araç teminatı poliçede seçilen alternatif doğrultusunda aşağıda açıklanan şekilde sağlanacaktır.

A- STANDART ARAÇ UYGULAMASI: Araç sahibine, yukarıdaki maddeler doğrultusunda mutabık kalınan tamir süresi ile ve her koşulda en fazla poliçede belirtilen gün kadar (olay başına 7 /10 / 15 / onarım süresince 30 gün) ve yılda en fazla iki kez mümkün olabilen durumlarda rent a car firmasının filosunda bulunan araçlardan sigortalı aracın özelliklerine en yakın ve en fazla C sınıfı olmak üzere ikame araç sağlanır. İkame araç gruplarına örnek olabilecek araçlar aşağıdaki tabloda belirtilmektedir.

Onarım süresince 30 gün ikame araç alternatifinin seçilmesi durumunda; poliçe vadesi süresince yılda 2 defa ve onarım süresi boyunca azami 30 gün ikame araç temin edilir. Yedek parça bekleme ya da servis yoğunluğu gibi sebeplerle onarım süresinin uzaması hali, ilgili police limitleri dahilindedir.

ARAÇ GRUBU	MUHTEMEL TEKNİK ÖZELLİKLERİ	ÖRNEK ARAÇ TİPLERİ
A – B	Binek tipi, 4-5 kapı, AC, AB, ABS, motor hacmi 1200 – 1500 cc arası	NISSAN MICRA, VW POLO, RENAULT CLIO
C	Binek tipi, 4-5 kapı, AC, AB, ABS, motor hacmi 1300 - 1700 cc arası	FORD FOCUS, RENAULT MEGANE, HYUNDAI BLUE

B- SEGMENTE SEGMENT UYGULAMASI: Araç sahibine, yukarıdaki maddeler doğrultusunda mutabık kalınan tamir süresi ile ve her koşulda en fazla poliçede belirtilen gün kadar (7 / 10 / 15 / onarım süresince 30 gün) ve yılda en fazla iki kez mümkün olabilen durumlarda rent a car firmasının filosunda bulunan araçlardan sigortalı aracın özelliklerine en yakın ve en fazla tabloda belirtilen bedel aralığına göre ilgili sınıf olmak üzere ikame araç sağlanır. İkame araç gruplarına örnek olabilecek araçlar aşağıdaki tabloda belirtilmektedir.

Poliçedeki Araç Değeri	Segment	Örnek Araç Modelleri
0-70.000 TL	Ekonomik	Renault Clio, Renault Symbol, VW Polo, Hyundai İ20, Opel Corsa vb.
70.001- 85.000 TL.	Orta	Fiat Linea, Peugeot 301, Citroen Elysee, Hyundai Accent Blue ,Renault Fluence, Ford Focus, Renault Megane vb.
85.001 - 100.000 TL.	Orta +	Opel Astra, VW Golf, VW Jetta, Skoda Octavia vb.
100.001- 145.000 TL.	Üst	VW Passat, Opel Insignia, Skoda SuperB, Peugeot 508 vb.
145.001- 200.000 TL	Premium	Audi A4, Mercedes C180, Volvo S60 vb.
200.001- üstü	Premium (+)	BMW 5.20, Mercedes E180 - E200 vb.

Onarım süresince 30 gün ikame araç alternatifinin seçilmesi durumunda; poliçe vadesi süresince yılda 2 defa ve onarım süresi boyunca azami 30 gün ikame araç temin edilir. Yedek parça bekleme ya da servis yoğunluğu gibi sebeplerle onarım süresinin uzaması hali, ilgili police limitleri dahilindedir.

İstisnalar;

1. Doğa Sigorta poliçesinin kapsamadığı hasarlar kapsam dışıdır. Ekspert raporu sonucunda, hasarın kapsam dışında olduğu ikame aracın kiralanması gerçekleştirildikten sonra ortaya çıkar ise kiralama ücreti sigortalıdan tahsil edilecektir.
2. İlgili kazaya bağlı olmayan estetik tadilatlar, onarımlar, periyodik bakımlar için geçen süreler teminat dışıdır.
3. Aracın kaza dışında herhangi bir neden ile hareketsiz kalması teminat dışıdır.
4. Otoban, köprü geçiş ücretleri, trafik cezası ve benzin kapsam dışındadır ve bu tür masraflar Sigortalı tarafından karşılanır.
5. Doğa Sigorta Kasko Poliçesi'ne ait genel istisnalar ikame kiralık araç teminatı için de geçerli olacaktır.
6. Oto cam, oto teyp hasarları ve aracın çalınması, tam hasar hallerinde ikame araç temin edilmeyecektir.
7. Ekspert onayı ile trafikte emniyetli sürüşe engel teşkil etmediği belirlenen hasarlar için ikame araç hizmeti verilmez. (Kaporta, karoseri ve tampon üzerindeki çizikler, göçükler, koltuk döşeme gibi)

İkame araç süresi, ekspert veya Doğa Sigorta Hasar Yetkilisi tarafından tespit edilen teknik onarım süresi ile sınırlıdır.

Ekspert veya Doğa Sigorta Hasar Yetkilisi tarafından tespit edilen ve IPA'ya iletilen araç hasar onarım süresinde, servis işlem ve parça sürecinden kaynaklı olarak yaşanacak gecikmeler nedeniyle ikame araç gün sayısında daha sonra oluşabilecek süre uzatma talepleri kabul edilmeyecektir.

** Onarım süresince olan poliçelerde, işbu madde geçerli değildir ve azami 30 Gün ile sınırlıdır.*

2. FERDİ TEMİNATLAR

a. Konaklama, Seyahat veya İkame Araç (Kaza Durumlarında)

Aracın kaza geçirmesi nedeni ile (a) Konaklama, (b) Seyahat veya (c) İkame Araç teminatlarının sadece bir tanesinden yararlanılabilmektedir. Her üç teminattan aynı anda yararlanılamamaktadır.

a.1 Konaklama:

Sigortalı'nın ikamet ili dışında gerçekleşen bir kaza sonucu aracın aynı gün içinde onarılamaması durumunda konaklama teminatından yararlanabilmektedir.

Sigortalı'nın kaza veya arızanın meydana geldiği ilde konaklamayı tercih etmesi, ulaşım sağlanamaması, hava veya yol koşullarının uygun olmaması gibi durumlarda IPA, kaza veya arızanın meydana geldiği bölgede araçta yolculuk eden azami 5 kişi (sürücü + yolcular) için ve kişi başına günlük 150 TL limit dahilinde birbirini takip eden azami 4 gece olmak üzere (oda ve kahvaltısı) 3 veya 4 yıldızlı bir otelde konaklamasını karşılamaktadır.

** Konaklamanın yapılacağı otel IPA tarafından belirlenmektedir.*

*** Ekstralar Sigortalı'ya aittir.*

a.2 Seyahat:

Sigortalı'nın ikamet ili dışında gerçekleşen bir kaza sonucu aracın aynı gün içinde onarılamaması durumunda seyahat teminatından yararlanabilmektedir.

Sigortalı'nın seyahatini tamamlanması için gerekli organizasyon IPA tarafından organize edilerek ulaşım masrafları belirli limitler dahilinde karşılanmaktadır. IPA ulaşım yönteminin belirlenmesinde aşağıdaki şartları referans almaktadır;

- Otobüs Bileti: 500 km'nin altında kalan mesafeler için tek yön bilet.

- Uçak Bileti: gidiş ve varış şehrinde havaalanı var ise 500 km'yi aşan mesafeler için ekonomi sınıfı tek yön uçak bileti.

a.3 Seyahate devam amaçlı İkame Araç

Araç kazayı izleyen 48 saatten daha uzun süre tamir edilmemiş ise sigortalılar seyahate devam etmek veya daimi ikametgahlarına dönebilmek için uygun bir araç kiralamak isteyebilir. Bu durumda kendilerine azami 2 gün için ikame araç sağlanacak ve toplam azami 200 TL'ye kadar bedeli ödenecektir.

b. Bilgi Hattı

Aşağıda belirtilen işkolları hakkında 7/24 Sigortalı'ya bilgi verilecektir.

- Nöbetçi Eczaneler (İstanbul içinde)
- Hastane Telefon ve Adresleri
- Kiralık Araç firmaları
- Oteller, konaklama tesisleri
- Turizm Danışma, Turizm Meslek Örgütleri, Turist Rehberleri, Turizm Polisi, pasaport,
- Seyahat acenteleri, hava yolu şirketleri, hava alanları, denizcilik işletmeleri, karayolu şirketleri, yat işletmeleri, demiryolları,
- Her türlü resmi kimlik kaybı (pasaport, ehliyet, nüfus cüzdanı v.s.) durumunda yapılacak işlemler hakkında bilgi.

3. TIBBİ TEMİNATLAR

Sigortalı, tıbbi teminatlardan kanuni ikametgâh adresinden aracı ile seyahat ediyor olması halinde yararlanabilecektir.

** Arıza, kaza veya çalınmaya ilişkin bilgi ve belge temin edilmelidir.*

a. Tıbbi Bilgi ve Danışmanlık

Sigortalı / Müşteri'nin karşılaştığı acil olan veya olmayan her türlü sağlık problemi ile ilgili olarak IPA Medikal Ekibi tarafından bilgi verilmektedir. Doktor, uzman doktor, diş hekimi, hastane, teşhis merkezleri, eczane ve nöbetçi eczane isimleri, adresleri ve telefon numaraları bildirilmektedir.

** Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur ancak tanı konulmamaktadır ve ilaç tavsiyesi yapılmamaktadır.*

b. Tıbbi Nakil (Kara Ambulansı) Gönderimi

Sigortalı'nın, Sigortalı araç ile gerçekleştirilen bir trafik kazası sonucu yaralanması halinde IPA, Sigortalı'yı ambulans veya refakatçi doktor yardımı ve tavsiyesi ile belirlenen en yakın tıbbi merkeze ulaştırılmasını sağlayacaktır.

Bir tıbbi merkezden diğer bir tıbbi merkeze ya da ikametgahına nakil; ancak bulunulan tıbbi merkezde hastaya yapılacak tedavi için gerekli donanım ve tıbbi ekip yoksa sağlanacaktır. Naklin yapılabilmesi için, tedavi eden doktorun düzenleyeceği tıbbi rapor gerekmektedir.

IPA, hiçbir zaman herhangi bir tıbbi yardım operasyonunda resmi kuruluşların yapması gereken kurtarma hizmetine müdahale etmeyecektir. Resmi ya da özel bir şirket tarafından verilen bu hizmetlerin maliyetinden IPA, sorumlu değildir.

IPA Medikal Ekibi ve tedavi eden hekim, Sigortalı'nın sağlık durumuna uygun bir araçla nakli için gerekli olan araç tespitini birlikte yaparlar. IPA sadece binek araç ve kara ambulansı ile nakil organizasyonu ve finansını sağlar. Hava ambulansı, sedyeli uçuş gibi imkanlar IPA firmasına ait değildir. Ancak bu tip üst segment nakil ücretini Sigortalı karşılamayı kabul ederse, IPA medikal ekibi buna dair organizasyonu yapacaktır.

** IPA Medikal Ekibi ve tedavi eden hekim, Sigortalı / Müşteri'nin sağlık durumunun, normal bir yolcu gibi nakline müsait olup olmadığını ya da başka ilave düzenlemelerin gerekli olup olmadığını; bedensel zarar ya da hastalığa uygun nakil aracını kişinin tedavisinden sorumlu olan doktorun yazılı raporu doğrultusunda belirleyeceklerdir. Yazılı raporun temin edilmesi ve IPA'ya ulaştırılması, Sigortalı / Müşteri'nin sorumluluğundadır.*

*** IPA Medikal Ekibi'nin tıbbi değerlendirmesine istinaden, Sigortalı/ Müşteri'nin rahatsızlığının teminat dışı kalan haller kapsamında olmaması durumunda gerekli destek sağlanacaktır.*

**** Kara ambulansı hizmetinde IPA'dan bağımsız yapılan organizasyonlar IPA tarafından ödenmemektedir. İlgili organizasyon mutlaka IPA tarafından gerçekleştirilmiş olmalıdır.*

c. Eşlik Edenlerin Nakli

Sigortalı'lardan birinin yaralanma nedeni ile seyahatini sürdürememesi söz konusu ise, IPA, eşlik edenlerin kanuni ikametgâhlarına veya ilgili hastaneye nakil masraflarını üstlenecektir. Eğer yakınlarından birisi kendine refakat edecek kimse bulunmayan bir çocuk (15 veya daha küçük yaşta) ise; IPA, kanuni ikametgâhına kadar kendisine eşlik edecek bir refakatçi tahsis edecektir.

d. Refakatçi Yakınının Ulaşımı ve Konaklaması

IPA, Sigortalı'nın 5 günden fazla hastanede kalması gerektiğinde, bir aile üyesi için hastanenin bulunduğu yere kadar seyahat masraflarını ve en fazla 4 gün olmak üzere 3 veya 4 yıldızlı otel masraflarını karşılar. (Otel masrafları oda kahvaltı ile sınırlıdır)

** Sigortalı'nın ikamet ettiği il ile kazanın meydana geldiği il arasında tarifeli uçak seferi var ise ekonomik sınıf uçak bileti, tarifeli uçak seferi yok ise şehirlerarası otobüs bileti IPA tarafından karşılanacaktır.*

*** Medikal değerlendirmenin yapılmasına istinaden, teminat kapsamındaki rahatsızlıklar için geçerlidir.*

****Sigortalı / Müşteri yakınları tarafından IPA'dan bağımsız olarak yapılan uçak bileti masrafları IPA tarafından ödenmemektedir. İlgili organizasyon mutlaka IPA tarafından gerçekleştirilmiş olmalıdır.*

e. Vefat Durumunda Cenaze Nakli ve Geri Dönüş Seyahati

Sigortalı'nın vefatı durumunda IPA, cenazenin daimi ikamet adresine naklinin organizasyonu için tüm gerekli tedbirleri alır ve uluslararası tıbbi şartlara uygun taşıma için gereken tabutun ve kalan eşyaların defin yerine naklini IPA Medikal Ekibinin değerlendirme yaptıktan sonra limitler dahilinde üstlenir.

Refakat eden yakınlarının önceden yapılan planlama doğrultusunda ikametgaha dönüşü imkansızsa, mevcut biletlerini de kullanarak IPA, aile fertlerinin ikametgahlarına dönüşünü organize eder.

Eğer yakınlarından birisi kendine refakat edecek kimse bulunmayan bir çocuk (15 veya daha küçük yaşta) ise; IPA, kanuni ikametgâhına kadar kendisine eşlik edecek bir refakatçi tahsis edecektir.

** Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışıdır. Tabut masrafı, cenazenin taşınması için gerekli standart tabut ile sınırlıdır.*

*** Cenaze naklinin bir başka dernek, vakıf, özel veya tüzel kuruluş tarafından organize edilmesi ve giderlerinin karşılanması durumunda, IPA'nın bu teminatı geçersiz kılma hakkı saklıdır.*

*** Cenaze nakli hizmetlerinde IPA'dan bağımsız yapılan organizasyonlar IPA tarafından ödenmemektedir. İlgili organizasyon mutlaka IPA tarafından gerçekleştirilmiş olmalıdır.

f. Acil Mesajların İletilmesi

IPA'nın müdahale ettiği vakalarda, Sigortalı/Müşteri'nin talebi doğrultusunda, ikametgahındaki arkadaşları, iş çevresi ve akrabalarıyla karşılıklı olarak acil mesaj alışverişinde bulunmasını sağlamaktadır.

4. CONCIERGE HİZMETLERİ

IPA tarafından Sigortalı'lara sunulan Concierge Hizmetleri tüm Türkiye sınırlarında geçerlidir.

a. Seyahat Servisi

IPA tarafından, Sigortalı'nın tercihinine göre eksiksiz bir yolculuk programı hazırlar ve uçak, tren, otobüs, otel ve araba kiralama rezervasyonlarını gerçekleştirilir. Ayrıca seyahat için yapılan araştırma sırasında Sigortalı'ya diğer alternatifler hakkında tavsiyelerde bulunulur.

IPA tarafından Sigortalı adına yapılan rezervasyonların, Sigortalı tarafından teyidi, iptali veya değiştirilmesi her zaman için mümkündür.

b. Uçuş Bilgi ve Rezervasyon Servisi

IPA, Sigortalı'nın istekleri doğrultusunda uçuş bilgilerini temin edecek ve rezervasyonlar ile talep edilen değişiklikleri gerçekleştirecektir.

IPA, Sigortalı'dan rezervasyon talebini mesai saatleri içerisinde doğrudan rezervasyon sistemini kullanarak ve müşteri hattayken; mesai saatleri dışında ise bilgileri aldıktan sonra en geç ertesi iş günü içinde gerçekleştirerek, Sigortalı'ya rezervasyonu ile ilgili bilgi verecektir.

IPA; Sigortalının talep ettiği tarih ve şartlarda rezervasyon yapılamaması durumunda alternatifleri Sigortalı'ya önerecektir.

c. Otobüs ve Demiryolu Bilgi ve Rezervasyon Servisi

IPA; Sigortalı'ya istekleri doğrultusunda otobüs/tren bilgilerini verecek ve rezervasyonlarını veya talep edilen değişiklikleri yapacaktır. IPA; Sigortalı'nın talebi doğrultusunda rezervasyonu yaparak, Sigortalı'ya otobüs/tren biletini ulaştıracaktır.

IPA, Sigortalı'nın talep ettiği tarih ve şartlarda rezervasyon yapılamaması durumunda alternatifleri Sigortalı'ya önerecektir.

** Rezervasyon hizmeti sunmayan firmalar üzerinde destek sağlanmamaktadır.*

d. Feribot Seferleri Bilgi ve Rezervasyon Servisi

IPA, Sigortalı'nın talebi doğrultusunda, İstanbul Deniz Otobüsleri ve Türkiye Denizcilik İşletmeleri'nin şehirlerarası seferlerine Sigortalı'nın, sefer bilgilerini aktaracak ve bilet rezervasyonunu gerçekleştirecektir. Talep edilmesi durumunda, bilet Sigortalı'ya ulaştırılacaktır.

e. Otel Bilgi Ve Rezervasyon Servisi

IPA, yerli ve yabancı kaynaklarını kullanarak Sigortalı'ya otel bilgilerini aktacak olup, rezervasyon yapılması durumunda, Sigortalı'ya yapılan rezervasyonla ilgili bilgi verecektir.

f. Araç ve Lüks Araç Kiralama Servisi

IPA, Sigortalı isteğine bağlı olarak kiralanmak istenen araç veya limuzin hakkında her tür bilgiyi sunacak ve Sigortalı'nın talep etmesi durumunda gerekli organizasyonu yapacaktır.

**IPA; Türkiye'de limuzin kiralama hizmetini sadece İstanbul'da sağlayacaktır.*

*** Yoğun dönemde araç kiralama hizmetinin en az 48 saat önceden yapılması tavsiye edilmektedir.*

g. Seyahat Öncesi Bilgi Servisi

IPA, Sigortalı'nın seyahate gitmeyi planladığı bölgeler hakkında her tür bilgiyi (hava durumu, kültürel faaliyetleri vb.) Sigortalı'nın talebi doğrultusunda sağlayacaktır.

h. Restoran Rezervasyon Ve Bilgi Servisi

IPA, Sigortalı ile talep ettiği restoran, cafe gibi mekanların iletişim numarası ve adresleri paylaşmaktadır. Müsaitliğe istinaden rezervasyon yapılmaktadır.

i. Etkinlik Bilgi ve Rezervasyon Servisi

IPA, Sigortalı'ya bulunduğu ya da seyahat edeceği yerdeki her türlü sinema, konser, tiyatro, müze, spor karşılaşmaları, müzikal, bale ve opera etkinlikleri ile ilgili bilgiyi sunacak ve uygunluğa göre bilet(ler)in teminini organize edecektir.

j. Mesaj Servisi

IPA, Sigortalı'nın ulaştırmak istediği acil mesajları yakınlarına ulaştıracaktır.

k. Kurye Servisi

IPA, Sigortalı'ya kurye hizmetleri ile ilgili organizasyonu gerçekleştirecektir.

l. Hediye ve Spesiyalite Servisi

IPA, Sigortalıların özel araştırma ve özel alışveriş taleplerini karşılamak için mümkün olan tüm kaynaklarını kullanmakla yükümlüdür.

m. Hediye/Çiçek Dağıtımı

IPA, Sigortalı'nın ihtiyacı doğrultusunda, hediye ve çiçeklerin dağıtım talebi için tüm öneri ve ayarlamaları yapacaktır.

n. İş Seyahati Servisi

IPA, Sigortalı'nın iş seyahati esnasında ihtiyaç duyacağı her türlü ekipmanın (PC, laptop, cep telefonu vs.) kiralama organizasyonunu düzenleyecektir.

o. Toplantı/Konferans Organizasyon Servisi

IPA, Sigortalı'nın seyahati esnasında katılacağı toplantı veya konferanslarla ilgili her türlü organizasyonu gerçekleştirecektir.

Concierge Hizmetleri İş Akışı

Concierge hizmetlerinden Sigortalı, Sesli Yanıt Sistemi yoluyla gerekli tuşlamayı yaparak, hizmet hattına ulaşır. Talep sırasında;

- Ad - Soyad
- Poliçe No,
- Telefon numarası,
- Talep edilen concierge hizmeti,
- Hizmet almak istenilen il, semt gibi detayları iletmesi gerekmektedir.

Bu bilgiler doğrultusunda müşteri temsilcisi, anlaşmalı kurumlardan Sigortalı'nın talep ettiği il ve semte yakın olan kurum bilgilerini Sigortalı'ya sunar, Sigortalı'nın tercihi doğrultusunda ilgili kurum ile organizasyon gerçekleştirilmektedir.

Paket tur, araç kiralama, VIP transfer gibi önceden bedeli tahsil edilebilen hizmetlerde, hizmet bedeli rezervasyon işlemleri sırasında, kredi kartından tahsil edilmektedir.

Önceden bedeli tahsil edilebilen hizmetlerde, ödemesi yapılmayan organizasyonlar geçerli olmayacaktır.

IPA çağrı merkezini arayarak randevu almayan ya da kendisinin direkt kurumu arayarak randevu alan ya da ödemesini yapmadan direkt kuruma giden Sigortalı'ların yaşayacakları olası memnuniyetsizlik durumunda IPA sorumlu değildir.

KOŞULLAR

IPA'nın sorumluluğu, Sigortalı'nın veya lehdarın poliçe şartlarına uygun hareket etmesi şartına bağlıdır. IPA, olağandışı iklim koşulları, hizmetin ulaştırılacağı yerin sosyal, ekonomik ve güvenlik şartları gibi hizmetin sağlanmasını güçleştiren şartlarda, hizmetin sağlanması için elindeki imkanlar ölçüsünde azami çabayı gösterecektir.

Poliçe kapsamında sunulan asistans hizmetlerine ilişkin talepler için Sigortalı en kısa zamanda kendisine bildirilmiş, IPA'nın tahsis etmiş olduğu girişimde bulunmadan önce aramalı ve:

- Yardım için gerekli olabilecek bilgileri eksiksiz iletmeli,
- Yardımın sağlanabilmesi ve zararın asgari oranda tutulabilmesi ile ilgili tedbirleri almalı,
- Herhangi bir kişi veya kuruma yardım almak konusunda taahhütte bulunmamalı, sorumluluk almamalıdır.

Sigorta şirketi kendisine verilen “**IPA eksper**” şifresinin güvenliğini ve gizliliğini sağlamakla yükümlüdür. Ön ekspertiz ve fotoğraf çekimi hizmeti mümkün olabilen hallerde ve bu hizmeti sunabilecek şekilde yapılmış iller ve çekici firmaları için geçerlidir. Sigorta şirketine sunulan bilgiler bilgi amaçlı olup, resmi ve hukuki işlemlerde delil niteliği taşımaz, IPA ve anlaşmalı çekici firmaları tanık ve/veya taraf olarak gösterilemez.

TEMİNAT DIŞI KALAN HALLER

1. Dört tekerlekli 3500 kg'dan ağır olan araçlar, traktörler, kiralık araçlar, inşaat makineleri, 125 cm³'den küçük motosikletler, üç tekerlekli arabalar, ticari amaçlı kullanılan araçlar,
2. Sigortalı / Lehdar'ın her türlü teminat kapsamı altında, önceden IPA'nın onayını almadan, doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları IPA'dan talep etme hakkı olmayacaktır.
3. Herhangi bir talep halinde IPA'nın sorumluluğu, hizmet veya organizasyon talep eden Sigortalı / Lehdar'ın poliçenin bağlı olduğu sigorta genel ve özel şartlarında yazılı yükümlülerini yerine getirmesi şartı ile geçerlidir.
4. IPA, verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur; hizmetlerin verilmişinden önce veya sonra araçta meydana gelmiş hasarlardan sorumlu tutulamaz.

5. IPA'nın, dolaylı ya da dolaysız olarak aşağıdaki durumlardan meydana gelebilecek vakalarda hiçbir hizmet verme yükümlülüğü olmayacaktır;
- İşbu sözleşme Karayolları dışında meydana gelen kaza veya arızaları karşılamaz.
 - Olayın meydana geldiği yer işbu Sözleşme kapsamında yer alan coğrafi bölge ile sınırlıdır.
 - Hukuki kurallara ve ahlaki prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerinin red edilme hakkı saklıdır.
 - Sağlanacak hizmet ile ilgili bedelin, tanımlanmış olan azami teminat limitini aşan kısmı, Sigortalı / Lehdar'ın onayı alınarak sağlanacak olup aşan kısmı Sigortalı / Lehdar tarafından karşılanacaktır.
 - Sigortalı ya da sürücünün taşınan yolcu hayvan veya malın yolcu kapasitesine ya da yükleme biçimine uymayan şekilde taşınmasının hasara ya da kazaya sebebiyet vermesi durumu,
 - Arıza durumlarında talep edilen ikame araç hizmeti kapsam dışıdır.
 - Sigortalı aracın daha önceden bilinen bir mekanik arıza ya da düzenli bakımı yapılmaması sonucu meydana gelen bozulmalar,
 - Hasarlı/Arızalı araç içerisinde unutulan ya da bırakılan özel/değerli eşyaların kaybolması veya çalınmasından doğacak mağduriyetin tazmininden IPA sorumlu tutulamaz. Sigortalı / Lehdar'ın araç içerisinde bıraktığı veya unuttuğu her türlü değerli/değersiz eşyanın sorumluluğu Sigortalı / Lehdar'a ait olacaktır.
6. Aşağıdaki nedenlerden ileri gelen hasarlar sonucu yapılacak hizmet talepleri kapsam dışıdır;
- Savaş, işgal, yabancı düşman hareketleri, (savaş ilan edilmiş olsun olmasın) çarpışmalar, iç savaş, isyan, ihtilal, terörist saldırılar, darbe yada darbe girişimleri veya askeri-inzibati güç, ayaklanma ve iç karışıklık sonucu doğan olaylar,
 - Aksi belirtilmedikçe doğal felaketler, deprem, yangın, nükleer tehlike, volkanik patlama, veya her türlü çevresel kaza (Sadece yoğun kar ve buzlanma hallerinde olmak üzere, bu haller için gerekli ekipman önlemini almış olan araçlara da ücretsiz çekme ve kurtarma hizmetleri verilecektir. Tedbirli olmayan araçlar için, imkanlar ölçüsünde, sadece organizasyon hizmeti verilecektir),
 - Herhangi bir nükleer yakıttan ileri gelen ionizasyon radyasyonları ya da radyoaktif bulaşmanın veya herhangi bir patlayıcı nükleer bileşim veya nükleer bileşenin radyoaktif, zehirleyici ve diğer tehlikeli özelliklerinden doğrudan ya da dolaylı olarak ileri gelen zararlar,
 - Mahalli mercilerin izin vermediği süreç dahilindeki müdahaleler,
 - Olağandışı iklim koşullarından dolayı hizmet aksamaları,
 - Araç sürücüsünün aracın sınıfına uygun ehliyete sahip olmaması,
 - Aracın taşıma kapasitesine ve yük kurallarına uymaması sebebiyle oluşan zararlar,
 - Kasten kendini yaralama veya Sigortalı / Lehdar'ın bir suça iştiraki veya hileli hareketleri,
 - Her türlü araba yarışına, ralliye, benzeri denemelere veya gösterilere katılım,
 - Profesyonel olarak ya da resmi bir yarışma veya gösteri için eğitici sıfatıyla spor yapılması, sportif faaliyetler ve bahisler,

- k. Sigortalı / Lehdar'ın meşru müdafaa hariç herhangi bir kavga / dövüşe karışması,
- l. İntihar ya da teşebbüsü sonucunda ölüm, yaralanma veya hastalık,
- m. Alkol zehirlenmesi veya (ehliyetli bir hekimin talimatı ve reçetesi doğrultusunda tedavi amacıyla alınanlar hariç) ilaç / uyuşturucu zehirlenmesinin etkisi altında iken ya da bu etkiden ileri gelen tam veya kısmi iş görememezlik durumu nedeniyle oluşan hasarlar,
- n. Sigortalı / Lehdar'ın daha önceden varolan bir rahatsızlığı, hamilelik hali ve doğum yapma ihtimali,
- o. Kaza ve arızaya bağlı olmayan estetik onarımlar, periodik bakım için geçen süreler,
- p. Kış şartlarında kaza durumu olmadığı halde zincir takılmadığından veya kar lastiği bulunmadığından yola devam edemeyen veya buldukları otoparktan çıkamayan araçlar için çekme / kurtarma talepleri,
- q. Kış aylarında gerçekleşen yakıt donmaları, kapsam dışındadır.

SİGORTALI'NIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

GENEL PROSEDÜR

Acil bir durumda Sigortalı, IPA'nın merkezini 7/24, kendisine verilmiş olan aşağıdaki numaralı telefonlardan herhangi bir şahsi girişimde bulunmadan önce arar:

(0850) 811 51 00

- Adını ve soyadını,
- Poliçe numarasını ve geçerlilik tarihini,
- Hasar tarihini,
- Poliçesi kapsamında karşılaştığı hasarı ve İnternet ekranındaki Şirket tarafından talep edilen bilgileri,
- Kendisine ulaşılabilecek adres ve telefon numarasını bildirir.

Sigortalı, işbu sözleşme kapsamındaki teminatlara ilişkin hizmet talebi için;

- IPA ile iletişime geçerek hizmet veya organizasyon için gerekli tüm bilgi / belgeleri eksiksiz en kısa zamanda iletmelidir,
- Hizmet veya organizasyon sağlanabilmesi ve zararın asgari oranda tutulabilmesi ile ilgili tedbirleri almalıdır,
- Herhangi bir kişi veya kuruma yardım almak konusunda taahhütte bulunmamalı, sorumluluk almamalıdır.

Müşteri temsilcisi, aldığı bilgilere göre poliçenin geçerliliğini kontrol eder. Şirket'in belirlemiş olduğu Müşteri Hizmet Prosedürü'ne göre işlem yapılır. Müşterinin poliçe numarasını

bildiremediği durumlarda, IPA Hasar Hizmet Ekibi sistemde Sigortalı plaka numarası, TC Kimlik Numarası, Vergi Numarası bilgilerinden poliçeye ulaşarak hizmeti verecektir.