

A. ARAC YARDIM HİZMETLERİ

1) 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 veya K.K.T.C. sınırları içinde geçerlidir.

2) Teknik Teminatlar

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

3) Aracın Çekilmesi ve Acil Onarım(Gezici)

Aracın kaza, mekanik arıza, tam ya da kısmi çalınma durumunda aynı il içerisindeki istediği anlaşmalı servise / yetkili servise, aynı il içerisinde istenilen bir anlaşmalı servis /yetkili servisin bulunmaması durumunda aracın en yakın yetkili servise çekilmesi hizmetini ödemekle yükümlüdür.

Yukarıda sayılan durumlar sonucu araç hareket edemez durumda ise IPA, aracın bozulduğu yere tamir edilmesi için tamirci gönderilmesini temin eder. Ancak yedek parça ve işçilik ücretleri her iki durumda da Sigortalı'ya aittir.

Sigortalının şehirlerarası çekici hizmeti istediği durumlarda IPA, varsa Sigortalının bulunduğu il içerisindeki istediği anlaşmalı servise/yetkili servise, istenilen anlaşmalı servis/yetkili servisin aynı il içerisinde olmaması durumunda aracın en yakın yetkili servise çekilmesi durumundaki limiti karşılamakla yükümlüdür. Bu limiti aşan tutar Sigortalı tarafından karşılanacaktır.

Yanlış/hatalı yakıt dolumu nedeni ile oluşabilecek arızalar bu teminata dâhildir.

10 yaş üzeri araçlar için arıza durumunda yılda 10(on) kez olmak üzere çekici hizmeti verilir. Arıza durumunda sigortalıya aracın garantisinin olup olmadığı sorulur. 3 yaş'a kadar olan araçlarda telefonda öncelikli olarak kendi araç yardım servislerine ulaşmaları sağlanır. 3 yaş üzeri araçlarda uzatılmış garanti var ise sürücüye telefon ile bilgi verilerek araç yardımı yönlendirilir. Eğer bu kapsam belirlenemiyor ya da müşteri talebi halinde arıza yardımı sağlanır.

Limiti aşan durumlarda önceden sigortalı bilgilendirilerek onayı alınır. Limit farkı sigortalı tarafından ödenir. Şirket tarafından aracın tamir masraflarına ilişkin olarak herhangi bir ödeme yapılmayacaktır.

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

Aracın bagaj ve yükünden dolayı çekilmesine engel bir durum var ise, bagaj ya da yükün boşaltılmasında 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 ve sigortalının yazılı onayı ile çekme organizasyonunu poliçede

belirtilen limitlere kadar gerçekleştirilebilir. Bu durumda, yüke veya aracın yüklü çekilmesinden dolayı araca gelebilecek zararlardan ve aracın yüküyle çekilmesinden dolayı oluşabilecek ek masraflarda IPA sorumlu olmayacaktır.

Şirket tarafından aracın tamir masraflarına ilişkin olarak herhangi bir ödeme yapılmayacaktır.

4) Aracın Kurtarılması(Şarampolden Kurtarma)

Sigortalı aracın şarampole yuvarlanması, aracın yolun dışına çıkarak vinç ile kurtarılması gerektiği durumlarda IPA, aracın kurtarma masraflarını olay başı 200.- USD'ye kadar karşılar. Bu limiti aşan tutarlar Sigortalı tarafından karşılanır.

Karayolları Trafik Kanunu'nda belirtilen karayolları tanımına istinaden, sigortalı aracın sadece karayolunda herhangi bir kazaya ya da hasara uğramaksızın çamura saplanması ve kurtarılması gereken durumlarda asistans şirketi gereken kurtarma işlemini belirtilen limit ile sınırlı olarak gerçekleştirir.

Aracın bagaj ve yükünden dolayı kurtarılmasına engel bir durum var ise, bagaj ya da yükün boşaltılmasında 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 ve sigortalının yazılı onayı ile kurtarma organizasyonunu poliçede belirtilen limitlere kadar gerçekleştirilebilir. Bu durumda, yüke veya aracın yüklü kurtarılmasından dolayı araca gelebilecek zararlardan ve aracın yüküyle kurtarılmasından dolayı oluşabilecek ek masraflarda IPA sorumlu olmayacaktır.

5) Aracın Onarım Sonrasında Teslim Alınması(Sigortalı Aracın Geri Alınması)

IPA, kaza geçiren, arıza yapan veya çalınan aracın Sigortalı'nın ikamet ettiği il dışında bir yerde onarımından veya bulunmasından sonra ve Sigortalı tarafından talep edilmesi halinde servisten teslim alınması için bedelsiz sürücü temin edecektir. Bu hizmetten yararlanmak için, varsa onarım bedelinin ilgili servise ödendiğinin teyidi istenir. Sigortalı'nın aracını kendisinin almak istemesi halinde ise, Sigortalı'nın ikamet ettiği il ile olayın gerçekleştiği il arasında tarifeli uçak seferi var ise ekonomik sınıf uçak bileti, tarifeli uçak seferi yok ise şehirlerarası otobüs bileti IPA tarafından karşılanacaktır.

6) Profesyonel Sürücü Temini(Sürücü Sağlanması)

Sigortalı aracın anlaşmalı servis / yetkili serviste tamir edilmesi 72 saati aşıyorsa veya çalınmışsa ve sigortalıların IPA tarafından evlerine dönmelerine ya da seyahatlerinin devamına olanak tanınmış olması durumunda IPA aşağıdaki masrafları karşılar:

- Aracın sahibi ya da kendisinin belirlediği bir kişinin aracın bulunduğu yere kadar uçak, otobüs, tren bileti masrafları,
- Sigortalı aracın, Sigortalının Ülke sınırları içinde bulunan sürekli ikametgâhına nakli için sürücü temin masrafları,
- Aracın tamamen pert olması halinde, IPA madde 4.a ve 4.b'deki masrafları öder, madde 4.c'deki masrafların hiçbirini ödemez.

Sigortalı araç sürücüsünün trafik kazası sonucunda yaralanması veya hayatını kaybetmesi ve araçtaki diğer lehdarların kapsam altındaki aracı sürememeleri durumunda; IPA, yolculuklarını tamamlamaları veya ikametgahlarına geri dönmeleri için profesyonel bir sürücü temin eder ve oluşacak masrafları karşılar.

7) Benzin Bitmesi Durumunda Aracın Çekilmesi

Aracın benzini bitmesi durumunda en yakın benzin istasyonuna çekilmesi hizmeti karşılanacaktır.

8) Çilingir Hizmeti

Aracın herhangi bir nedenle kilitlerinde olabilecek problemlerden veya anahtar kaybından dolayı araca girilmesi mümkün olmadığında, en uygun hizmet birimi olay yerine gönderilip, işçilik masrafları karşılanacaktır. Malzeme maliyeti Sigortalı tarafından ilgili iş koluna yapılacaktır.

Olay yerinde problemin giderilememesi durumunda, Sigortalının bulunduğu il içerisindeki en yakın anlaşmalı servise/yetkili servise, anlaşmalı servis/yetkili servisin aynı il içerisinde olmaması durumunda aracın en yakın yetkili servise çekilmesi durumundaki limiti karşılamakla yükümlüdür. Bu limiti aşan tutar Sigortalı tarafından karşılanacaktır.

Anahtarın araç içinde unutulması teminata dâhildir.

9) Lastik Değişimi Hizmeti

Herhangi bir nedenle kazaya bağlı olmaksızın aracın lastiği patladığında veya zarar gördüğünde en uygun hizmet birimi olay yerine gönderilip, işçilik masrafları karşılanacaktır. Yıllık azami 50 adet lastik değiştirilmesi hizmetiyle sınırlı olup, malzeme maliyeti Sigortalı tarafından ilgili iş koluna yapılacaktır.

10) Olay Yeri Tahkikat Hizmeti

IPA, ekspertiz raporunun hazırlanmasında kullanılacak, araçtaki hasarların üzerinde gösterilebileceği bir form hazırlayacaktır ve IPA'yı arayan ve aracı kazalı, asistans hizmetinden faydalanmak isteyen tüm Sigortalıların araçları, çekiciye yüklenmeden önce IPA tarafından olay yerine gönderilecek hizmet sağlayıcılar tarafından incelenerek standardize edilmiş form üzerinde dikkat çekici noktalar işaret edilecektir. Ayrıca hasarlı aracın fotoğrafları çekilecektir.

Sigorta'nın kaza sonrasında bekletilmemesi amacı ile bu işlem çekicilerimiz eşliğinde yapılacak olup; olay yeri tahkikat servisinden sonra Sigortalı, çekicilerimiz ile olay yerinden hemen ayrılacaklardır. Bilirkişi belge ve fotoğrafları IPA 'da toplanacak, gerekli kontroller sonrası AIG hasar servisine kurye aracılığı ile iletilecektir.

Ayrıca aylık olarak olay yeri tahkikat hizmeti adetleri ve sunulduğu bölgelere dair ayrıntılı bir raporlama tarafınıza gönderilecektir.

11) Ferdi Teminatlar (Seyahatin Tamamlanması → Ulaşım ve Konaklama)

IPA, ulaşım ve konaklama masraflarını Sigortalının ikamet ili dışında aracının bozulması, kaza geçirmesi, kısmi ya da tam çalınması sonucu karşılamakla yükümlüdür.

11.1 Ulaşım Masrafları

Eğer sigortalı aracın hareket edememesi 48 saati geçiyor ya da sigortalı araç çalınmış ise IPA Sigortalının sürekli yaşadığı ikametgâhına ya da gitmek istediği başka bir yere (bu yere gidiş ücretinin sürekli ikametgâhına eşit ya da daha az olması kaydıyla) ulaşması için bölge şartlarına göre uçak, tren, otobüs bileti ya da taksi temin eder. Ulaşım Hizmetinden yararlanan sigortalı konaklama hizmetinden yararlanamaz.

11.2. Konaklama Masrafları

Araç aynı gün içinde onarılamazsa IPA maksimum 3 gece, 3 veya 4 yıldızlı otel masraflarını karşılar (otel masrafları oda- kahvaltı ile sınırlıdır). Konaklama Hizmetinden yararlanan sigortalı ulaşım hizmetinden yararlanamaz.

12) İkame (Kiralık) Araç

Çekici Şartsız İkame Kiralık Araç Hizmeti

Kaza sonrası poliçesinde ikame araç hizmet hakkı bulunduğu IPA'ya bildirilmiş olan sigortalı aracın servise sigortalı tarafından çekirilmiş /götürülmüş olması durumunda ve hasar onarımının eksper veya AIG Hasar yetkili kişinin onayı ile 24 saati aşması halinde, sigortalının kullandığı araca eşdeğer (bölge şartlarında ikame araç firmasında müsait bulunan sigortalı aracın özelliklerine en yakın araç) bir araç en fazla 7 gün süre ile (yılıda 2 kez) ücretsiz olarak karşılır. Hasarlı aracın onarım süresi belirtilen 7 günü aştığı takdirde (her bir hasar için azami 7 gün), limit üstü bedel hizmeti alan sigortalıdan direkt tahsil edilecektir.

İstisna:

Cam, ayna, sinyal, stop lambası ve far kırılmaları, tampon hasarı , tam ziya (pertotal) tam çalınma ve kısmi çalınma hasarlarında Kiralık Araç Hizmeti verilmemektedir.

AIG Sigorta poliçesinin kapsamadığı hasarlar kapsam dışıdır. Eksper raporu sonucunda, hasarın kapsam dışında olduğu ikame aracın kiralanması gerçekleşikten sonra ortaya çıkar ise kiralama ücreti sigortalıdan tahsil edilecektir.

İlgili kazaya bağlı olmayan estetik tadilatlar, onarımlar, periyodik bakımlar için geçen süreler teminat dışıdır.

Aracın kaza dışında herhangi bir neden ile hareketsiz kalması teminat dışıdır.

AIG Sigorta Kasko Poliçesi'ne ait genel istisnalar ikame kiralık araç teminatı için de geçerli olacaktır.

İkame araç süresi eksper veya AIG Hasar Yetkilisi tarafından tespit edilen araç onarım süresi ile sınırlıdır. İkame aracın bu şartlara göre oluşan teslim gününde, teminatın başladığı gün aracın teslim alındığı saatte iade edilmesi gerekmektedir.

İkame araç, hasarlı aracın tamir gördüğü servisin veya sigortalının ikamet adresinin bulunduğu il merkezinde olmak kaydıyla sigortalının istediği adrese teslim edilir / alınır.

Eksper veya AIG 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. Tamiratın mutabık kalınan süreden kısa sürmesi durumunda ikame araç iade edilecektir.

İkame kiralık araç hizmetinin sağlanması için bir diğer koşul da kredi kartı sahibi olmaktır. Araç kiralama şirketlerinin uyguladıkları uluslararası kurallar gereğince (Sigortalı kiralık araç firmasının kiralama koşullarına uymak zorundadır.)araç kiralayan müşteriye aracın sağlanma amacı ve ücretinin kimin ödeyeceğine bakılmaksızın, kiralama sözleşmelerinde teminat içerisine alınmamış masraflar için boş bir kredi kartı slipi veya mail order formu imzalatılacaktır veya ön provizyon alınacaktır. Araç kiralayan sigortalı kiralama şirketlerinin

uluslar arası belirlenmiş olan kiralama koşullarına uymakla yükümlüdür. Boş kredi kartı slipi veya mail order formu veya ön provizyon alınarak kiralık araç şirketi tarafından aşağıdaki durumlarda kullanılabilir; (Slip aracın iadesi sırasında rent a car firması tarafından müşteriye iade edilmektedir).

- Trafik cezaları,
- Yakıtın eksik teslim edilmesi,
- Kasko poliçesi kapsamı dışında araca verilebilecek zararlar,
- kiralayanın kusurlu hareketlerinden dolayı kiralık aracın kullanılmamasından doğan ticari kayıplar.

Sigortalı aracın segmentine göre aşağıdaki özelliklerdeki araçlar ikame araç olarak temin edilir:

ARAÇ GRUBU	MUHTEMEL TEKNİK ÖZELLİKLERİ	ÖRNEK ARAÇ TIPLERİ
A – B	Binek tipi, 4-5 kapı, AC , AB, ABS , motor hacmi 1200 – 1500 cc arası	HYUNDAI ACCENT , GETZ FIAT PALIO, ALBEA RENAULT CLIO
C	Binek tipi, Sedan, 4-5 kapı, AC, AB, ABS, motor hacmi 1300 - 1700 cc arası	FORD FOCUS RENAULT MEGANE FIAT LINEA TOYOTA COROLLA
D	Binek tipi, Sedan, 4-5 kapı, AC, AB, ABS, motor hacmi 1600 - 2000 cc arası	VOLKSWAGEN, JETTA, FORD MONDEO, AUDI A3, CITROEN C5
D üzeri	Binek tipi, Sedan, 4-5 kapı, AC, AB, ABS, motor hacmi 1600 - 2000 cc arası	MERCEDES C180, AUDI A4, VOLKSWAGEN PASSAT, , VOLVO S 60

- Otomatik vites veya dizel araç talepleri bölgedeki anlaşmalı kiralık araç firmalarının filo imkanları dahilinde müşteri memnuniyetsizliğine sebep olmayacak şekilde karşılanır.
- Araç özellikleri ve araç tipleri kiralık araç firmasının filosuna göre değişiklik gösterebilir.
- Hizmet sağlayıcı tarafından bölgedeki anlaşmalı mevcut Rent-a-Car şirketlerinin araç temin edebildiği ölçüde hizmetin verilmesi ve ikame araç organizasyonu gerçekleştirilir.
- Araç sahibi belirtilen kiralık araç gün limitini aştığı takdirde, limit üstü bedel Araç Sahibi'nden direkt tahsil edilir.
- Sigortalı, ikame aracı teslim alırken imzalamış olduğu araç teslim belgesinde yazılı olan şartları okumalı ve bu şartlara uymalıdır. Bu şartlara uyulmamasından doğacak hukuki yükümlülükler için IPA sorumlu tutulamaz.
- Kiralık araç talep eden sigortalının, T.C. veya K.K.T.C. tarafından verilmiş geçerli sürücü belgesine sahip olması gerekmektedir. Araç teslim edilecek kişi, ruhsat sahibi ya da birinci dereceden yakını olmalıdır.

13) Tıbbi Yardım

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

13.1. Ambulans ile Nakil (Sağlık Taşımacılığı)

IPA, Sigortalı'nın aracı ile kaza sonucu yaralanması durumunda; ambulans veya refakatçi doktor ile uygun bir tıbbi merkeze veya bir hastaneden diğerine veya kanuni ikametgâhına ulaştırılmasını düzenler ve masraflarını karşılar.

Bu taşımada hangi nakil aracının en uygun olacağına IPA Medikal Ekibi karar verecektir. Hiçbir durumda, IPA yerel acil yardım teşekküllerinin yerine geçmeyecektir.

13.2 Eşlik Eden Sigortalılar'ın Nakli

Sigortalılardan birinin yaralanma nedeni ile seyahatini sürdürememesi söz konusu ise, IPA, eşlik edenlerin kanuni ikametgâhlarına veya ilgili hastaneye nakil masraflarını üstlenecektir. Sigortalılar'dan biri 15 yaşından küçük ise ve ona eşlik edecek bir başka kişi bulunmuyorsa, IPA hastaneye veya kanuni ikametgâha kadar eşlik etmesi için bir kişi tahsis edecektir.

13.3 Refakatçi Yakınının Ulaşımı ve Konaklaması (Refakatçi)

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 kahvaltısı ile sınırlıdır)

() Sigortalının 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.*

13.4 Vefat Durumunda Yardım

- Sigortalı'nın kaza sonucu vefatı durumunda; IPA, cenazenin kanuni ikametgâhına naklini azami 1.400 USD'ye kadar organize eder ve karşılar.
- IPA, refakat eden Sigortalılar'ın defin yerine veya kanuni ikametgâhlarına dönüşünü başlangıçta öngörülmüş olanaklar geçerli olmadığı takdirde organize edecektir.
- Eğer Sigortalılardan 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.*

13.5 Acil Mesajların İletilmesi

Sigortalının talebi üzerine; IPA, tıbbi teminatlar kapsamındaki konularla ilgili acil ve gerekli mesajların iletilmesini sağlayacaktır.

13.6 PC Asistans Hizmeti

Sigortalılar'ın kullanıcısı oldukları bilgisayarlarının arıza vb. sebeplerden dolayı kullanılmasının mümkün olmadığı durumlarda olay yerine hizmet sunmak üzere PC asistans gezici servisini yönlendirilmesi sağlanır.

Olay yerinde hizmet sunumu, 7 gün 24 saat arıza tespiti ve onarımı olmak üzere her iki aşamada sigortalı ödemeli olarak gerçekleştirilir.

PC Asistans kapsamında hizmet sunumu: Arıza tespiti, onarım (donanım – yazılım), kapasite arttırımı, network kurulum ve ayarları, network altyapı çalışmaları, internet bağlantı ve paylaşımı, virüs temizleme ve koruma, yeni sistem kurulumu ve bilgi aktarımı, bilgi kurtarma, telefon desteği, cihaz kiralama ve elektronik tamirat (olay yerinde) olarak sınıflandırılabilir.

Hizmetin olay yerinde, müşterisinin gözü önünde sunulmasından dolayı güvenliği ve kalitesinin ölçülebildiği bir hizmetten faydalanması sağlanmaktadır.

İlgili tutar, Sigortalı'nın talebi sonrasında mail order aracılığı ile IPA tarafından kredi kartından tahsil edilebilecektir.

**İlgili hizmet sadece İstanbul sınırları içerisinde geçerlidir.*

14) Ferdi Kaza Hizmetleri

14.1 Doktor / Uzman Hemşire Gönderilmesi Hizmeti

Sigortalı'nın daimi ikamet ili içinde veya yurtiçinde aracıyla seyahati esnasında rahatsızlanması, yaralanması veya kaza geçirmesi durumunda; IPA, Sigortalı'nın bulunduğu bölgeye en yakın yerden doktor veya hemşire teminini Sigortalı ile anlaşmaları ve Sigortalı'nın onayı durumunda gönderecektir.

Ödeme Sigortalı tarafından direkt olarak ilgili iş koluna yapılacaktır.

14.2 Sigortalı'nın Reşit Olmayan Çocuklarına Ani Hastalık/Kaza Durumunda Yardım

Sigortalı'nın aracıyla seyahati esnasında ikametgâh adresindeki reşit olmayan çocuklarından birinin aniden hastalanması veya kaza geçirmesi durumunda yanında 1. dereceden bir aile ferдинin olmaması durumunda; Sigortalı'nın yazılı olarak ön izin vermiş olması koşuluyla çocuğun durumunun gerektirdiği tedavileri sağlama amaçlı hastane/sağlık birimine transferleri sağlanır.

14.3 Eve Öğretmen Gönderilmesi

Sigortalı'nın aracıyla seyahati esnasında rahatsızlanması, yaralanması veya kaza geçirmesi durumunda, İlköğretim okulu öğrencisinin ferdi kaza teminatları kapsamında yaralanması nedeniyle okula gidememesi durumunda, müfredattan geri kalmaması açısından azami 3 okul günü günde 3 saat için eve öğretmen gönderilmesi sağlanır.

14.4 Nakit Avans Para

Sigortalının aracıyla seyahati esnasında rahatsızlanması, yaralanması veya kaza geçirmesi durumunda içinde bulunduğu zor durumdan kurtulması için, avans para talep etmesi durumunda en geç iki hafta içerisinde geri ödenmesi koşulu ile azami 2.500 USD'ye kadar avans para verilir.

Bu tutar Sigortalı'ya verilmeden önce Sigortalı'nın yetkilendirdiği bir kişinin bu tutarı nakit ya da kredi kartı ile IPA'ya ödemesi veya bir belge ile garanti etmesi gereklidir.

Sigortalı, her durumda acil durumla ilgili beyanda bulunması gereklidir. Avans olarak sağlanan bedelin 30 gün içerisinde IPA'ya Sigortalı tarafından ödenmesi gerekmektedir. Sigortalı'ya ulaşılamaması ya da ödemenin 30 gün içerisinde yapılmaması durumunda, AIG Sigorta gereken desteği IPA'ya sağlayacağını taahhüt eder.

14.5 Bilgi Hattı

Aşağıdaki işkolları hakkında haftada 7 gün 24 saat Sigortalıya 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 limitsiz bilgi.

14.6 Tıbbi ve Bilgi Danışma

Sigortalı tıbbi bir konu için telefonla danışıyorsa; IPA doktorları, aktarılmış olan tıbbi bilgilerin tümünü analiz ettikten sonra azami 24 saatlik süre içerisinde bir yanıt verirler.

Ancak yanıtta verilmiş olan bilgiler bir tıbbi konsültasyon yerine geçmez veya reçete nedeni olmaz. Tıbbi öğüt, tedavi eden doktorun yerini hiç bir zaman almaz. Sadece doktorun hareket alanını tamamlayabilir ve doktorla daha iyi bir diyalogun kurulmasına yardımcı olur. Tıbbi aciliyet durumunda (Arayan Sigortalı'nın daha önceki bilgileriyle tıbbi danışma kapsamının normal olarak dışında kalan) tıbbi öğüt, acil durumla ilgili öğütlerin verilmesinden ve acil tıbbi servislere doğru yönlendirmeden ibaret olacaktır.

14.7 İlaç ve Sarf Malzeme

Sigortalı'nın rahatsızlanması, yaralanması veya kaza geçirmesi durumunda acil müdahale halinde kullanılacak acil ilaç ve rutin malzemeler ücretsiz olacak ve IPA tarafından karşılanacaktır.

14.8 Ambulans Hizmeti

Sigortalı'nın kaza geçirmesi ya da rahatsızlanması sonucu ambulans gönderilmesini talep etmesi durumunda; IPA, uygun donanımlı en yakın hastaneye veya tam teşekküllü bir sağlık kurumuna kara ambulansı ile nakillerini sağlayacak ve masraflarını karşılayacaktır.

**Hava ambulansı hizmeti kapsamı dışındadır. Ancak sigortalının ya da lehdarın talep etmesi durumunda ücretli organizasyon yapılabilir.*

Limitler dışında Sigortalı istediği zaman organizasyon talep etme hakkına sahiptir. Bu tip durumlarda hizmet bedeli Sigortalı ya da lehdar tarafından karşılanacaktır.

Acil Ambulans Gönderim Halleri:

Uluslararası 32 Acil Durum Parametresi aşağıda listelenmiştir. Bu parametreler Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından belirlenmiştir. İl ambulans servisleri ve özel ambulans servisleri bu 32 Acil Durum Parametresine göre çalışmaktadır.

1. Şuur Kaybına Neden Olan Her Türlü Durum
2. MI, Aritmi, Hipertansiyon Krizler: Geçirilmekte olan kalp krizi, acil tedavi gerektiren kalp ritmi bozukluğu türleri, kan basıncının beyin kanaması vb. ciddi durumlara yol açabilecek derecede yükselmesi.
3. Zehirlenmeler

4. Ciddi Genel Durum Bozukluğu: Yaşlılık, besin yetersizliği, yetersiz bakım, uzun süren ağır hastalık vb. nedenlerle kişinin sağlığının genel anlamda tehlikeli olabilecek derecede bozulması.
5. Trafik Kazası
6. Ani Felçler
7. Migren ve/veya Kusma, Şuur Kaybıyla Beraber olan Baş ağrıları
8. Astım Krizi, Akut Solunum Problemleri
9. Yüksek Ateş: Zehirlenme, enfeksiyon hastalıkları, sıcak çarpması vb. nedenlerle vücut ısısının konvizyona (havale) ya da kalp ritim bozukluklarına yol açabilecek derecede (Ortalama 39,5 °C ve üzeridir) yükselmesi.
10. Ciddi Alerji, Anaflaktik Tablolar: Kalp ritminde bozulma, solunum yollarında tıkanmaya yol açabilecek ciddiyette alerji ya da tansiyon düşmesi durumları.
11. Akut Batın: Mide, bağırsak gibi içi boş organların delinmesi, tıkanması ya da düğümlemesi, iltihaplanması, vb. gibi acil müdahale gerektiren durumlar.
12. Yüksekten Düşme
13. Ciddi İş Kazaları, Uzuv Kopması
14. Menenjit, Ensefalit, Beyin Absesi: Sinir sistemi fonksiyonları dolayısıyla da yaşamsal fonksiyonları etkileyebilecek, beyin ve beyni çevreleyen zarla ilgili iltihabi, infektif hastalıklar.
15. Elektrik Çarpması
16. Ciddi Göz Yaralanmaları
17. Kurşunlanma, bıçaklanma, kavga, terör, sabotaj, vb
18. Renal Koliik: Böbrek taşlarının yol açtığı, ilerlemesi durumunda idrar yolu ya da böbrek hasarına yol açabilecek şiddetli ağrı oluşturan durum.
19. Akut Psikotik Tablolar: Aşırı saldırganlığa yol açan nörolojik ya da psikolojik rahatsızlıklar.
20. Suda Boğulma
21. İntihar Girişimi
22. Donma, Soğuk Çarpması
23. Isı Çarpması
24. Ciddi Yanıklar
25. Yeni Doğan Komaları
26. Başlamış Dođum Faaliyeti (Su Kesesinin Boşalması)
27. Diyabetik ve Üremik Kanama: Diyabet (şeker hastalığı) ve böbrek yetersizliğinin neden olduğu bilinç bulanıklığından başlayıp tam bilinç kaybına (koma) kadar girebilecek durumlar.
28. Genel Durum Bozukluđunun Eşlik Ettiği Diyaliz Hastalığı
29. Akut Masif Kanamalar: Genellikle travma sonucu ortaya çıkan, hayatı tehdit edecek boyutlarda iç veya dış kanamalar.
30. Omurga ve Alt Extremitte Kırıkları: Büyük dış veya iç kanamaya yol açan bacak kırıkları ve her türlü omurga kırıkları.
31. Tecavüz
32. Dekompresyon (Dalgıç) Hastalığı: Halk arasında vurgun yemek olarak tabir edilen durum.

15) Concierge Hizmetleri

IPA tarafından Sigortalılar'a sunulan Concierge Hizmetleri tüm Türkiye ve K.K.T.C.' de geçerlidir.

15.1 Seyahat Servisi

IPA, Sigortalı'nın seyahatini her yönüyle planlayıp, düzenlemekle yükümlüdür.

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

IPA tarafından Sigortalı adına yapılan rezervasyonların teyit, iptal veya değiştirilmesi her zaman için mümkündür.

15.2 Uçuş Bilgi ve Rezervasyon Servisi

IPA, Sigortalı'ya istekleri doğrultusunda uçuş bilgilerini verecek, uçak rezervasyonlarını ve istenen değişiklikleri yapacaktır. IPA; Sigortalı'nın talebi doğrultusunda rezervasyonu yapacaktır.

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

Sigortalı'nın uçak biletini AIG Sigorta Concierge Servisleri aracılığıyla IPA'nın tarafından alınmasından dolayı, Sigortalı'ya indirim hakkı tanınabilir. İndirimin gerekli durumlarda değiştirilme hakkı IPA'ya aittir.

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

15.3 Otobüs ve Demiryolu Bilgi ve Rezervasyon Servisi

IPA; Sigortalı'ya istekleri doğrultusunda otobüs/tren bilgilerini verecek ve rezervasyonlarını veya istenen 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.

15.4 Feribot Seferleri Bilgi ve Rezervasyon Servisi

İstanbul Deniz Otobüsleri ve Türkiye denizcilik işletmelerinin şehirlerarası seferlerine Sigortalı'nın istekleri doğrultusunda bilet rezervasyonunun yapılması ve yine Sigortalı'nın talebi ile biletin kendisine ulaştırılması hizmetidir.

15.5 Otel Bilgi Ve Rezervasyon Servisi

IPA, yerli ve yabancı kaynaklarını kullanarak Sigortalı'ya otel bilgilerini aktararak ve gerekirse rezervasyonu yaparak Sigortalıya yapılan rezervasyonla ilgili bilgi verecektir.

15.6 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.

15.7 Seyahat Öncesi Bilgi Servisi

IPA, Sigortalı'nın seyahate gitmeyi planladığı bölgeler hakkında her tür bilgiyi Sigortalının talebi doğrultusunda sağlayacaktır. İlgili bilgiler hava durumu, kültürel faaliyetleri vs. kapsamaktadır.

15.8 Restoran Rezervasyon Ve Bilgi Servisi

IPA, Sigortalı talebine bağlı olarak her türlü restoran hakkında tavsiye ve bilgi vererek, Sigortalı' nın talep etmesi durumunda rezervasyon yaptıracaktır.

15.9 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 sunmak ve biletlerini temin etmekle yükümlüdür.

15.10 Mesaj Servisi

IPA, Sigortalı'nın ulaştırmak istediği acil mesajları yakınlarına ulaştırmakla yükümlüdür.

15.11 Kurye Servisi

IPA, Sigortalı'ya kurye hizmetleri ile ilgili organizasyonu yapmakla yükümlüdür.

15.12 Hediye ve Spesiyalite Servisi

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

15.13 Hediye/Çiçek Dağıtım

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

15.14 İş Seyahati Servisi

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

15.15 Toplantı/Konferans Organizasyon Servisi

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

15.16 Çeviri Servisi

IPA, Sigortalı'ya ait dokümanların tercümesi için düzenleme yapacaktır. İlgili çeviri dilleri İngilizce, Almanca, Fransızca, İspanyolca ve İtalyanca'dır. İstek üzerine diğer dillerde çevirmenlik de temin edilebilir. Çeviri ücretleri sigortalı'ya aittir.

CONCIERGE HİZMETLERİ İLE İLGİLİ GENEL HUSUSLAR

IPA, ilgili hizmetleri yerli ve yabancı kaynaklarını kullanarak sunacak ve Sigortalıların istekleri doğrultusunda özel alternatifler yaratacaktır. IPA tarafından sunulan bilgi kapsamlı hizmetler için, Sigortalı'dan herhangi bir ücret talep edilmeyecektir. Ancak IPA, Sigortalı'nın talep ettiği hizmeti (uçak bileti, hediye, çiçek vb.) sağlarken üçüncü bir kuruluştan almak durumunda kaldığında, üçüncü kuruluştan alınan hizmete dair bedel Sigortalı tarafından kredi kartı aracılığı ile karşılanacaktır. IPA, bunun dışında bu hizmetlerin sağlanması ya da Sigortalı'ya ulaştırılması gibi ara hizmetler için Sigortalıdan her hangi bir ücret talep etmeyecektir. Sağlanacak hizmetin Sigortalı'ya ulaştırılması için gerekli kargo bedeli (örn: sinema bileti, şehirlerarası çiçek siparişi vb.) IPA tarafından karşılanacaktır. IPA, yukarıda belirtilen bu hizmet tutarlarını Sigortalı'nın kredi kartı hesabına borç kaydedecektir.

Hizmetlerin sunumunda hizmet sağlayıcıların çalışma saatleri dışında gelen taleplerin sağlanamamasından dolayı IPA sorumlu olmayacaktır. Aynı şekilde üçüncü şahısların stok tükenmesi, ellerinde bulunmaması veya hizmeti sağlayamamalarından dolayı IPA sorumlu olmayacaktır.

"Bilgi hatları" ve "Çiçek Siparişi ve Gönderimi" hizmetleri dışında gelen taleplerin İstanbul içerisinde en az 24 saat, İstanbul dışındaki şehirlerde 2 gün önce yapılması şartı aranacaktır. Aksi takdirde hizmet sunumunun gerçekleştirilememesinden sorumlu olunmayacaktır.

16) Ek Hizmetler

16.1 Araç Muayene Organizasyonu

*Bu hizmet İstanbul il sınırları içerisinde geçerlidir.

Araç Muayenesi için gerekli belgeler:

Muayeneci tarafından tarafımızdan istenilen belgeler;

- İlgili vasitanın ruhsatı, trafik sigortası, geçmiş yıllara ait vergi makbuzları,
- Egzos emisyon ölçüm pulu, hizmetin sunulacağı adres ve Müşteri'ye acil durumda ulaşılabilecek telefon numaraları.

Bu hizmet, aracın Sigortalı tarafından önceden belirtilen adresten teslim alınması ve araç muayene işlemi sonrası teslim edilmesi hizmetini kapsamaktadır. IPA yetkilisi müşteri ile sözleştiği yer ve saatte hazır bulunarak, aracı teslim alır. Aracı teslim almadan önce, araçta gerekli kontrolleri yapar. Müşteri'yi bırakılan değerli eşyalar konusunda uyarır. IPA yetkilisi aracı teslim almadan evvel aracın varsa mevcut hasar durumu ile ilgili bir ön tespit yapar. Bulunan hasarlar teslimat formuna işlenerek araç içinde mevcut kıymetli eşyalarla birlikte müşteriye imzalatılır.

IPA yetkilisi önceden belirtilen saat ve tarihte aracın teslim alınacağı adreste hazır bulunmalı ve müşteriye belirtilen saatte aracı teslim etmelidir. Aracın bakım eksikliği veya herhangi bir başka nedenle araç muayene onayı için yetersiz bulunması halinde IPA yetkilisinin hiçbir sorumluluğu yoktur.

Hizmet sunumunda oluşan eksiklerin tamamlanması amaçlı işlemlerin (vergi borcu, egzost emisyon ölçüm pulu veya trafik sigortası eksikliği ve diğer oluşabilecek ek tutarlar) yürütülmesi Müşteri'nin IPA yetkilisine ücreti nakit olarak ödemesi karşılığı mümkündür. İlgili meblağın ödemesinin Müşteri tarafından reddi halinde, IPA araç muayene hizmetini sunmakla yükümlü değildir. Müşteri aracın muayenesi için geçerli tüm evrakları ve gereklilikleri hazırlamakla yükümlüdür.

IPA, bu hizmeti organizasyon olarak sağlar. Hizmet ifası sırasında oluşacak tüm bedeller Müşteri'ye aittir.

16.2 Hukuki Danışma

Sigortalı'nın hukuki bir konu ile ilgili talebi üzerine, sadece hafta içi mesai saatleri içerisinde (09:00-18:00), Şirket tarafından alanında uzman bir Hukuk Danışmanı'yla yılda azami 3 defa görüşürme yapılarak Hukuki Danışman hizmeti verilecektir.

Yapılacak danışmanlık hizmetinde herhangi bir hukuki doküman hazırlanmayacak, yasal işlemlerin müşteri adına ifa/ikmal yapılmayacaktır.

**IPA, hizmetin sadece organizasyonundan sorumludur.*

16.3 Privilege Hizmetler

Hizmet	Coğrafi Kapsam	Fayda
Yeme&İçme Rez. Hizmetleri (Restaurant, Cafe, Bistro vb.)	Türkiye'de anlaşmalı noktalarda	%20'ye varan indirim
Konaklama Hizmetleri (Otel, Butik Otel)	Türkiye ve Avrupa'da anlaşmalı noktalarda	%20'ye varan indirim
Deniz Taksi Hizmetleri	İstanbul'da anlaşmalı noktalarda	%10'a varan indirim
Çiçek Gönderimi	Türkiye'de anlaşmalı noktalarda	%15'e varan indirim
Hediye Gönderimi	Türkiye'de anlaşmalı noktalarda	%20'ye varan indirim
Araç Bakım	Türkiye'deki anlaşmalı noktalarda	%25'e varan indirim
Kuru Temizleme	Türkiye'de anlaşmalı noktalarda	%25'e varan indirim
Motor Vale Hizmetleri	İstanbul'da anlaşmalı noktalarda	%15'e varan indirim
SPA, Güzellik ve Kuaför Merkezleri	Türkiye'de anlaşmalı noktalarda	%20'ye varan indirim
Optik	Türkiye'de anlaşmalı noktalarda	%30'a varan indirim

- Rezervasyon taleplerinin minimum 48 saat önceden IPA'ya bildirilmesi gerekmektedir.
- Sigortalı'nın bilgi talep ettiği hizmet hakkında detaylar aktarıldıktan sonra, anlaşmalı kurumlar hakkında bilgi verilir.
- İndirimli hizmetler sadece anlaşmalı kurumlarda geçerlidir.

Anlaşmalı kurum ağı ve indirim oranları sürekli güncellenmektedir.

Güncel anlaşmalı kurum listelerinin veya indirim oranlarının değişmesi durumunda, IPA güncelleme öncesi liste ile ilgili bir sorumluluk kabul etmez.

HUSUSİ KASKO ASİSTANS HİZMETLERİ

HİZMETLER	LİMİTLER
TEKNİK ASİSTANS	
Aracın Çekilmesi	En Yakın Anlaşmalı/Yetkili Servis
Gezici	Ücretli
Şarapolden Kurtarma	200 Usd
Sigortalı Aracın Geri Alınması	Aracı Almak Üzere 1 Kişinin Uçak, Otobüs, Tren Bileti Masrafları.
Sürücü Tedariki	Sürücünün Kazası Veya Vefatı Durumunda Aracın Kullanımı İçin
Benzin Bitmesi	En Yakın Benzin İstasyonuna Çekim
Çilingir	Kilit Arızası, Anahtar Kaybı Durumunda Araca Çilingir
Lastik Değişimi	Yerinde Değişim, Kaza Hariç
Ekspertiz	Her İlde
Ulaşım	Arıza 48 saati geçiyorsa, araç çalınmışsa tren, otobüs bileti, taksi
Konaklama	Sigortalı/larmax 3gece 3-4 yıldızlı otel
Kiralık Araç	Max 7 Gün ,Yılda 2 Defa
Araç Muayene Hizmeti	Organizasyon
TIBBİ TEMİNATLAR	
Sağlık Taşımacılığı	Kaza Durumunda Ambulans İle Nakil
Eşlik Eden Sigortalı Nakli	Kanuni İkametgâha Veya Hastaneye Ulaşım Masrafı
Refakatçi	Hastanede Refakat, 1 Aile Üyesi İçin Hastaneye Nakil Ve Maksimum 4 Gün 3-4* Otelde Konaklama
Vefat Durumu	NAAŞIN KANUNİ İKAMETE NAKLİ MAX 1.400 USD Refakatçilerin Nakli Zounluysa Ulaşım 15 YAŞINDAN KÜÇÜK ÇOCUK İÇİN REFAKATÇİ
Acil Mesajların İletilmesi	Organizasyon
FERDİ KAZA TEMİNATLARI	
Doktor Uzman Hemşire Gönderimi	Ücretli Organizasyon
Sigortalının Reşit Olmayan Çocuklarına Yardım	Ücretli Oranizasyon
Nakit Avans	Sigortalının Seyahatinde Yaralanma, Kaza Durumunda, Geri Ödeme Koşuluyla 2.500 Usd.
Bilgi Hattı	Nöbetçi Eczane, Hastane Adres Telefon Bilgisi Kiralık Araç Firmaları Otel, Konaklama Tesisleri Turizm Danışma, Pasaport, Vize Seyahat Acenteleri, Havayolu-Otobüs Şirketleri, Denizcilik İşletmeleri, Demiryolları Bilgi Hizm. Resmi Kimlik Kaybı Durumunda Her Türlü Bilgi(Pasaport, Ehliyet, Nüfus Cüzdanı Vb.)
Tıbbi Danışma	7/24 Limitsiz
İlaç Gönderilmesi	Ücretli Organizasyon
Ambulans Gönderilmesi	Sigortalının Kaza Geçirmesi-Yaralanması Veya Hastalanması Durumunda
Tıbbi Danışma	Sınırsız
İlaç ve Sarf Malzeme	Acil Müdahale Halinde Kullanılacak Acil İlaç Ve Rutin Malzemeler
CONCIERGE	

Seyahat Bilgi Servisi	7/24 Limitsiz
Uçuş Bilgi ve Rezervasyon Servisi	Bilgi Ve Ücretli Organizasyon
Otobüs ve Demiryolu Bilgi ve Rez.	Bilgi Ve Ücretli Organizasyon
Feribot Seferleri Bilgi ve Rez. Servisi	Bilgi Ve Ücretli Organizasyon
Otel Bilgi ve Rez. Servisi	7/24 Limitsiz
Araç ve Lüks Araç Kiralama Servisi	Bilgi Ve Ücretli Organizasyon
Restoran Rez. ve Bilgi Servisi	7/24 Limitsiz
Etkinlik Bilgi ve Rez. Servisi	Bilgi Ve Ücretli Organizasyon
Mesaj Servisi	Bilgi Ve Ücretli Organizasyon
Kurye Servisi	Bilgi Ve Ücretli Organizasyon
Hediye/Spesiyalite /Çiçek Servisi	Bilgi Ve Ücretli Organizasyon
İş Seyahat Servisi	Bilgi Ve Ücretli Organizasyon
Toplantı -Konferans Organizasyon	Bilgi Ve Ücretli Organizasyon
Çeviri Servisi	Bilgi Ve Ücretli Organizasyon
PC Asistans	Bilgi Ve Ücretli Organizasyon
Hukuki Danışma	Yılda 3 Defa / Hafta içi mesai saatleri (09:00-18:00)
Privilege Hizmetler	Organizasyon