

HSA / EK 4 :HAFİF TİCARİ OTO KASKO POLİÇESİ ASİSTANS PROGRAMI

ASİSTANS ÜRÜNÜ

A. GENEL ŞARTLAR

A.1. Sigortalı/lar: Sigorta sözleşmesi uyarınca teminattan yaralanma hakkı olan gerçek veya tüzel kişi.

Lehdar: Hizmetlerden faydalanma hakkına sahip olan ve sigortalı araçta bulunan kişiler, ya da tüzel kişi adına hizmetten yararlananlar.

A.2. Sigortalı Araç: Sigorta poliçesinde tanımlanan ticari ve profesyonel anlamda yolcu/veya malların taşınması amacıyla kullanılan, yüksüz ağırlığı 3,500 kg dan az, ambulans, minibüs, panelvan,pick-up sınıfı dört tekerlekli motorlu araçlar

A.3 Poliçe: Sigorta Şirketi tarafından tanzim edilmiş, yürürlükte olan ve asistans firmasına bildirimi yapılmış "Oto Kasko" Sigorta Poliçesidir.

A.4. Asistans Hizmet Süresi

Asistans Hizmeti, sigorta poliçesinde belirtilen süre (vade) içerisinde geçerlidir. Sigorta poliçesinde belirtilen vade içerisinde meydana gelen A.8'de tanımlanmış olaylara ilişkin vade bitiminden sonra talep edilen hizmetler de kapsam dâhilindedir.

A.5. Hizmet Kuralları

MAT, Sözleşmede belirtilen şartlarla Asistans Hizmeti hakkı bulunan sigortalı/lar ve sigortalı araç için, sigortalının talebi ve kabulü doğrultusunda sözleşme ve Asistans Programı Genel ve Özel Şartları çerçevesinde aksatılmadan ve durumun gerektirdiği şekilde mağduriyet ve memnuniyetsizlik yaratmayacak kalitede Asistans Hizmeti verecektir.

A.6.Arıza: Araçta elektrik/elektronik ve/veya mekanik bir aksaklık, bozulma sebebiyle aracın hareketsiz kalması halidir. Ön cam kırılması, lastik patlaması, akü boşalması arıza kapsamında değerlendirilir.

A.7 Kaza: Aracın hareketsiz kalmasına neden olan karayolu trafik kazası ya da ani ve şiddeti dışarıdan kaynaklanan bir neden sonucunda meydana gelen tahribattır.

A.8. Hasar: Kara Taşıtları Kasko Sigortası Genel Şartlarında ifade edilen; A.1.a (motorlu Araçlarla çarpışma), A.1.b (bir cismin araca çarpması veya aracın bir cisme çarpması),A.1. c (üçüncü kişilerin kötü niyet ve muzipliği), A.1.d (Aracın yanması) A.1.e (çalınma veya çalınmaya teşebbüs) Risklerin gerçekleşmesi sonucu aracın 24 saati aşan onarıma maruz kalması veya araçta seyahat eden kişilerin bedensel bir zarara uğramaları. Aracın trafikte seyredebeyecek şekilde kısmi hasara uğraması ve/veya bu hasar sonucu kırık farlar, tehlikeli sarkan keskin parçalar veya araç kullanımı sırasında düşecek parçalar gibi nedenler ile trafik güvenliğinin tehdit etmesi durumunda da araç hasarlı kabul edilir.

A.9.Olay: Sigortalı araçta "hasar" veya "arıza" meydana gelmesi nedeniyle MAT'ın asistans hizmeti vermesini gerektirecek her türlü durumdur.

A.10.Bedensel Zarar/Yaralanma: Hastalık ve rahatsızlık dışında, sözleşme geçerlilik süresi içinde tamamen ve direkt olarak bir araç kazası sonucu gerçekleşen bedensel yaralanma durumudur.

A.11.Karayolu

2918 numaralı Karayolları Trafik Kanununun İkinci Bölüm Madde 3 uyarınca; Karayolu, Trafik için kamunun yararlanmasına açık olan arazi şeridi, köprüler ve alanlardır.

A.12.Daimi İkamet Ülkesi

Poliçenin düzenlendiği ülke anlamındadır. (Türkiye Cumhuriyeti)

A.13.Daimi İkametgâh

Sigortalı'nın Daimi İkamet Ülkesi'nde bulunan sürekli ikamet adresi anlamındadır.

A.14 Asistans Hizmetinin Coğrafi sınırları

Asistans Hizmeti Türkiye sınırları içerisinde geçerlidir.

- Sigortalıların kişisel yardım hizmeti teminatlarından yararlanabilmeleri için sigortalı aracın ikamet ili haricinde arızalanması, kaza geçirmesi, kısmi ya / da tam çalınması, çalınmaya teşebbüs, lastik patlaması, akü bitmesi, benzin bitmesi, anahtar kaybı yola devam edemez durumda bulunması veya sürüş güvenliğini tehdit edecek unsurların bulunması gerekmektedir.
- Çekme/Kurtarma/İkame araç hizmeti sigortalının ikamet adresinden 0 km.den itibaren sunulurken diğer tüm hizmetlerde sunum koşulları hizmet tanımlamalarında belirtilmiştir.

- Sigortalının ikamet ili dışında iken gerçekleşen kaza durumlarında verilecek hizmetler;

Profesyonel Sürücü Temini, Yedek Parça Temini ve Ulaştırılması, Tamir Edilen Aracın Teslim Alınması, Aracın Emanet ve Muhafazası, Seyahate Devam/İkametgâha Dönüş ve/veya Konaklama, Refakatçinin Nakli ve Konaklaması, Cenaze Nakli, İkametgâha/İş Yerine Öngörülme Dönüş

- Araç ve Kişisel Yardım Teminatları: T. C. + KKTC
- Çekme, Kurtarma, Yüklü Çekim Hizmetleri: T. C. + KKTC + Avrupa Kıtası
- Sosyal Yardım Teminatları: T. C.

*Avrupa Kıtası kapsamına; Azerbaycan, Ukrayna, Gürcistan, Türkmenistan, Özbekistan, Kazakistan, Tacikistan, Kırgızistan gibi ülkeler de dâhildir.

A.15. Sorumluluğun ve Yükümlülüğün Sınırları

- 15.1 MAT, sigortalı aracın hareket edememesi ya da nakli sırasında şahsi eşyaların ya da ayrılabilir parçaların korunması için gereken güvenlik tedbirlerini alacak olup, kendisi veya işbirliği yaptığı üçüncü kişilerin hata, ihmal, kusur veya kastı sonucu oluşacak zararlardan sorumlu olacaktır. Ancak lastik patlaması, akü bitmesi, benzin bitmesi, anahtar kaybı/araç içinde unutulması, arıza ve/veya kaza sonucu aracın hareket edememesi halinde aracın çekilmesi ve/veya kurtarılması organizasyonu sırasında meydana gelebilecek aracın çekilmesi ve kurtarılmasının başka şekilde mümkün olmayacağını kanıtladığı kaçınılmaz bir takım hasarlardan MAT sorumlu değildir.
- 15.2 MAT, Asistans Hizmetlerini sözleşmede ve asistans programında öngörülen şartlara en uygun yollarla organize edecektir.
- 15.3 MAT sigortalı aracın geçirdiği her türlü kaza, yanma, tam ya da kısmi çalınma, çalınmaya teşebbüs, lastik patlaması, akü bitmesi, benzin bitmesi, anahtar kaybı, arıza ve aracın yoldan çıkması halinde talep edilecek her türlü asistans hizmetini vermeden önce resmi belge, tutanak, zabıt, ilgili fatura v.b. belgelerin ibrazını sigortalı açısından önemli olmasıyla birlikte, aracın sigortalının bilgisi dışında başka kişiler tarafından çektirilmeye çalışılması vb. durumların engellenmesi nedeniyle talep edebilir.
- 15.4 MAT sigortalının ve sigortalı aracın normal şartlarda ikametgâh adresine dönerken yaptığı/yapacağı ilave masrafları ödemekle yükümlü değildir. MAT hiçbir durumda benzin, tamirat, yiyecek, köprü geçiş, otoyol, lastik gibi masrafları karşılamaz.
- 15.5 MAT ancak yerel kullanılabilirlik sınırları içinde ve sürücünün kiraya verenlerin şartlarını yerine getirdiği durumlarda araç kiralamasını organize edecektir.

- 15.6 Vasıtaların ulaşabildiği durumlar haricinde, deprem ve olağanüstü hava koşulları gibi istisnai durumlarda MAT hizmetlerini vermekle yükümlü değildir. Olağanüstü hava koşullarının resmi kurumlar(Bakanlar Kurulu, Valilikler) tarafından tanımlanmış ve/veya açıklanmış olması gereklidir.
- 15.7 ERGO, teknik teminatlarda belirtilen aracın çekilme sırasının değiştirilmesi veya belirlediği servise yönlendirme isteği hakkını saklı tutar.
- 15.8 MAT'ın sorumluluğu, sigortalının veya lehdarın poliçe şartlarına uygun hareket etmesi şartına bağlıdır. Poliçe kapsamında sunulan asistans hizmetlerine ilişkin talepler için Sigortalı en kısa zamanda **444 0 466** numaralı telefondan herhangi bir şahsi 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. Eğer Lehdar Tıbbi Nakil için başvuruyorsa şunları temin etmelidir: MAT'ın bir an önce devreye girebilmesi için, kendisi ya da yükümlü olduğu kişinin; Kaldırıldığı hastanenin adı, adresi ve telefon numarası, Tedavi eden doktorun ve varsa aile doktorunun adres ve telefon numarası, MAT'ın Medikal Ekibi veya temsilcileri Lehdarın durumunu tespit edebilmek için onun yanına serbestçe girebileceklerdir. Şayet bu yükümlülük yerine getirilmezse ve haklı bir itiraz olması hariç, Lehdar tıbbi yardıma hak kazanmayacaktır. Her halükarda MAT'ın tedaviyi üstlenen doktor ile mutabık kalarak nakil tarih ve aracını tayin edecektir. Hastanede yatmayı gerektiren bedeni zarar/yaralanma durumunda Lehdar veya onun adına hareket eden kişi olayın vuku tarihinden itibaren 48 saat içinde MAT'ı haberdar edecektir. Bu haberin verilmemesi halinde, MAT ortaya çıkacak masrafları Lehdara ödememe hakkına sahip olacaktır.

B.ÖZEL ŞARTLAR

B.1. Teknik Teminatlar

Mevcut sözleşmede öngörülen şartlarla, sigortalı aracın kaza geçirmesi, yanması, arızalanması, tam ya da kısmi çalınma, çalınmaya teşebbüs, lastik patlaması, akü bitmesi, benzin bitmesi, anahtar kaybı/araç içinde unutulması veya yola devamının imkânsız veya sürüş güvenliğini tehdit edecek unsurların olduğu hallerde MAT'ın sorumluluğu başlar.

1.1.Araç Bilgi Hattı

MAT tarafından, 24 saat ve 365 gün tüm Türkiye kapsamında yerel çekici-vinç firmaları, tamirhaneler ve araç markalarının servis istasyonları hakkında bilgi ve telefon numarası verilir. İstenir ise kapsam dışı ve limit üstü bedeller için sigortalıdan hizmet ile ilgili fiyat onayı alındıktan sonra ilgili firmalar ile kontak kurularak sigortalının ilgili hizmetlerden faydalanması için organizasyon sağlanır.

1.2. Aracın Çekilmesi

Kaza, Yanma veya Hırsızlık Durumları

- Hareketsiz kalan araç aynı il sınırları dâhilinde sigortalının istediği sırasıyla anlaşmalı yetkisiz servis/anlaşmalı yetkili servis/özel servis veya yetkili servis'e ücretsiz olarak çekilir.
- Aynı il sınırları dâhilinde Anlaşmalı Servis yoksa araç sigortalının talebi Doğrultusunda il dışındaki en yakın Anlaşmalı Yetkisiz Servis/Anlaşmalı Yetkili Servise ücretsiz çekilir.
- Anlaşmalı Servislere yapılmayan çekim işlemleri ERGO'ya bildirilecektir.
- Yurt dışında yapılacak tüm çekme işlemlerinde azami **€ 2.500** limit uygulanır.
- Yurt içinde yapılacak tüm çekme işlemlerinde azami **1.500 TL** limit uygulanır.
- Ergo belirtilen limitleri aşan kısımları karşılamaktan sorumlu olmayacaktır. Limitin aşılması halinde, limitleri aşan kısımlar sigortalılara bildirilecek ve söz konusu limit aşım masrafları sigortalı tarafından karşılanacaktır.

Arıza Durumları

- Mekanik ve Elektrik arızalarında araç direkt olarak il içerisindeki sigortalının istediği en yakın Anlaşmalı/Yetkili/Özel Servise çekilir.
- *İstanbul'da, Anadolu ve Avrupa yakaları iki ayrı il sayılır ve araç aynı kıta içinde en yakın Anlaşmalı /Yetkili Servise çekilir.*
- Sigortalı keyfi olarak aracının bir başka il'e çekilmesini talep ederse, çekim işleminden oluşacak tüm farkı kendisi öder.
- Yurt dışında arıza durumlarında araçlar en yakın yetkili servise çekilir.

****Ergo Sigorta'nın yürürlükteki olan, başlangıç tarihi 01.02.2011 öncesi olan Hafif Ticari Oto kasko poliçelerinde araçlar, arıza durumunda en yakın anlaşmalı/yetkili servise çekilecektir. İl sınırları dâhilinde yetkili servisin olmaması durumunda en yakın anlaşmalı/yetkili servis'e ücretsiz olarak çekilecektir.**

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

**** MAT, sigortalı aracın içerisinde bulunan yükü ile çekilmesinde teknik olarak bir sorun görmediği hallerde ve sigortalı/araç sahibi/sigorta şirketinin yazılı onayı ile çekme organizasyonunu yukarıda belirtilen limitlere kadar gerçekleştirebilir. Bu durumda, yüke veya aracın yüklü çekilmesinden dolayı araca gelebilecek zararlardan ve aracın yüküyle çekilmesinden dolayı oluşabilecek limit üzeri ek masraflardan MAT sorumlu olmayacaktır. Aracın yüklü olarak çekilmesinin mümkün olmadığı durumlarda sigortalı/araç sahibi/sigorta şirketinin yazılı onayı ile Asistans Firma yükün boşaltılmasını organize edecektir. Yükün boşaltılması esnasında araçta ya da yükte meydana gelecek hasarlarda Asistans Firma'nın sorumluluğu bulunmamaktadır. Boşaltılan yükün muhafaza edilmesi sigortalının sorumluluğundadır. Her türlü taze sebze, meyve ve canlı hayvan ile nakliyesi soğuk hava donanımlı araçlar (frigofrik) ile yapılan gıda ürünleri, sıvı yük ve tehlikeli madde taşıyan araçlar kapsam dâhilinde bulunmamaktadır.**

1.3. Aracın Kurtarılması

Bir karayolunda giderken aracın devrilme veya şarampole yuvarlanma nedeniyle hareketsiz kalması durumunda, aracın kurtarılması ve sonrasında çekilmesi veya yoluna devam etmesi için uygun bir yere konulması için gerekli organizasyon 2.000 TL'ye kadar sağlanacaktır. Yurtdışında kurtarma işlemi 2.500€ Limit dâhilinde gerçekleştirilecektir. Ergo belirtilen limitleri aşan kısımları karşılamaktan sorumlu olmayacaktır. Limitin aşılması halinde, limitleri aşan kısımlar sigortalılara bildirilecek ve söz konusu limit aşım masrafları sigortalı tarafından karşılanacaktır.

1.4 Web Tabanlı Hasar Ön Tespit Uygulaması(Ön Ekspertiz)

MAT, sigorta şirketini bilgilendirmek amacıyla anlaşmalı çekici hizmet birimleri vasıtasıyla kazalı araçların çekme/kurtarma faaliyetini gerçekleştirmeden önce; kaza mahallinde, kazanın, kaza yapan sigortalı aracın, varsa kazaya karışan diğer araçların ve hasarın kesin olmayan bilgilerini içeren basit bir ön rapor tutulmasını organize eder. Bununla birlikte dijital fotoğraflamasını, bu bilgi ve fotoğrafların internet ortamında ilgili sigorta şirketinin şifreli alanında görüntülenmesini sağlayacak hizmetleri organize edecektir. Asistans Hizmeti, mümkün olabilen hallerde ve hasar ön tespit hizmetine ilişkin yapılandırmış olduğu çekici firmaları ve bölgeleri için geçerlidir. Sunulan bilgiler bilgilendirme maksatlı olup, resmi ve hukuki işlemlerde delil niteliği taşımaz, sunulan hizmetler ışığında MAT ve anlaşmalı çekici hizmet birimleri tanık ve/veya taraf olarak gösterilemez.

1.5 Yol Kenarı Yardım(Gezici) Hizmeti

Sigortalı araç arıza veya kaza nedeniyle hareketsiz kaldığında; sigortalının MAT'ın çağrı merkezi ile yapacağı ilk görüşme esnasında, arızanın yol kenarında tamir edilebileceği anlaşılırsa Sigortalı ile Yetkili Servis telefonda görüştürülerek aracın yol kenarında onarılabileceği belirlenirse, yol kenarında/yerinde tamir için belirtilen markalara ait Yetkili Araç Servisi gönderilecek, aksi takdirde MAT tarafından aracı çekmek maksadıyla doğrudan çekici gönderilecektir. Sigortalı, Yol Kenarında Onarım veya Çekme işlemlerinden sadece bir tanesinden ücretsiz olarak yararlanabileceği konusunda öncelikle uyarılacaktır.

MAT, Yetkili Araç Servisi'nin olay yerine maksimum 50 Km/ye kadar tek yön ulaşım ve 1 saate kadar servis işçilik ücretini karşılar. Araç yol kenarında onarılamaz ise aracın çekilmesinden kaynaklanacak masraflar sigortalı tarafından ilgili işkoluna ödenir.

1.6 Lastik Değiştirilmesi Hizmeti

Sigortalı araçta herhangi bir şekilde meydana gelebilecek lastik patlaması veya lastik havasının inmesi durumunda sigortalının talep etmesi halinde gönderilecek olan görevli ekip, araçta yedek lastiğin olması durumunda araç başında lastiğin değişimini gerçekleştirecektir. Araçta Yedek lastik olmaması veya onarım gerektiren durumların söz konusu olması halinde, araç en yakın lastikçiye veya Yetkili Servise çekilecektir.

1.7 Profesyonel Sürücü Hizmeti

Daimi ikamet ili dışında meydana gelen, Sürücünün aracı kullanmayı imkânsız kılan hastalığı, kaza geçirmesi, ya da vefatı nedeni ile sürücünün beraberinde bulunanlardan hiçbirinin sürücünün yerine geçememesi durumunda, MAT, aracı kullanarak araçta bulunanları Daimi İkametgâh'a veya seyahat için planlanan yere götürmek üzere profesyonel bir sürücü temin edecektir ve maliyetini karşılayacaktır.

1.8 Yedek Parça Temini ve Ulaştırılması

MAT, aracın hareketini sağlayacak yedek parçanın aracın tamir edildiği yerde (Daimi İkamet ili dışında) bulunamaması durumunda, Türkiye sınırları içerisindeki aracı üreten firmada mevcut olan söz konusu yedek parçanın bulunmasını ve 10 kg.'a kadar nakliye bedelini karşılayarak ilgili servise gönderilmesini organize edecektir. Yedek parça bedelleri sigortalı tarafından ödenecek olup sigortalının onayı alındıktan sonra nakliye organizasyonu yapılır.

1.9 Tamir Edilen Araca Ulaşım

Sigortalının ikamet ettiği il'in dışında yapılan araç onarımı sonrasında, MAT Sigortalının belirleyeceği bir kişinin aracı teslim alması için servise gidişini temin eder. Bu ulaşım olanakları arasındaki seçim aşağıda belirtilen şartlar ve imkânlar doğrultusunda MAT tarafından belirlenecektir. Aracın teslim alınabilmesi için aracın sahibi ya da kendisinin belirlediği bir kişinin aracın bulunduğu yere kadar seyahat masrafları, otobüs ya da 500 km'yi aşan mesafeler için ekonomi sınıfı uçak (gidiş-varış şehrinde havaalanı var ise) bileti karşılanacaktır.

1.10 Aracın Emanet ve Muhafazası

Sigortalının daimi ikamet ili dışında kaza sonucu pert olmuş, hasar görmüş veya çalınarak bulunmuş aracının emanet ve muhafazası azami 3 güne kadar MAT tarafından sağlanacak ve maliyeti ödenecektir.

C. KİŞİSEL YARDIM HİZMETLERİ

1.Seyahate Devam/İkametgâha Dönüş ve Konaklama

Sigortalının ikamet il'i dışında gerçekleşen bir kaza sonucu sigortalı aracın onarımının 24 saat içerisinde tamamlanamadığı durumlarda MAT aşağıdaki masrafları karşılayacaktır;

- a) Sigortalı/lar 'nın daimi İkametgâha geri dönüş veya seyahat için planlanan yere kadar olan ulaşım ihtiyacını karşılamak maksadıyla MAT seyahat masraflarını ödeyecektir. Kazanın gerçekleştiği il'den gidilecek il'e tarifeli uçak seferi var ise ekonomik sınıf uçak bileti, tarifeli uçak seferi yoksa otobüs bileti masrafları karşılanır.
- b) Sigortalı/lar' ve lehdarın kazanın meydana geldiği il'de konaklamayı tercih etmesi halinde veya hava ve yol koşullarının uygun olmaması halinde ya da MAT tarafından ulaşım biletlerinin temin edilememesi halinde, araçta yolculuk eden en fazla 5 kişi için arka arkaya azami 3 gece olmak kaydıyla oda ve kahvaltı ücretin MAT tarafından karşılanır. Kazanın meydana geldiği bölgede 4 yıldızlı bir otel yok veya otellerde yer müsait değil ise, 3 yıldızlı bir otel temin edilecektir. Konaklanacak otel, MAT tarafından belirlenir.

****Sigortalı/lar, konaklama hizmetinin sadece bir gecesini kullanmak kaydıyla, yola devam teminatından da faydalanabilir.**

2.İkame Araç Hizmeti

Teminat Tanımı:

Police geçerlilik süresince gerçekleşen bir kaza, devrilme ve/veya çalınma sonucu sigortalı araçta meydana gelen, kasko poliçesi kapsamında ve Seyahate Devam/İkametgâha Dönüş ve Konaklama hizmetinden faydalanmayan sigortalı aşağıdaki koşullarda ikame kiralık araç hizmetini kullanabilir.

KOŞULLAR

- 2.1 İkame kiralık araç hizmeti, kaza/devrilme ve/veya çalınma sonucu meydana gelen hasarlarda sadece (kamyonet, hususi amaçlı kullanıma sahip, 4+1 kişilik) ticari amaçlı yük ve/veya yolcu taşıma amacıyla kullanılmayan araçlar için; sigortalı aracın serviste onarım ihtiyacı olduğu durumlarda verilecektir. Ekspert atanmayan hasarlı araçlar için ikame araç hizmeti verilmez. (Cam hasarı, Mini Hasar Onarım Hizmeti kapsamındaki onarımları gibi) **ERGO SİGORTA oto kasko poliçelerinde toplam hasar bedeli 250-TL 'nin altında olan hasarlarda ve Mercedes kasko poliçelerinde 2.000 TL'nin altında olan hasarlarda ekspert atamamaktadır.**
.** (Mercedes kasko poliçesine sahip araçlarda, hasar bedeli 250 tl üzeri olup cam hasarı ve mini onarım hizmeti olmayan dosyalarında onarım süresi 24 saati aşıyorsa ikame araç verilir)
- 2.2 **Ergo Sigorta'nın yürürlükteki olan, başlangıç tarihi 01.02.2011 öncesi olan tüm hafif ticari kasko poliçesine sahip araçlar için ikame araç taleplerinde ekspert onayıyla, aracın kullanım tipine bakılmaksızın hususi ekonomik sınıf ikame araç verilecektir.
- 2.3 İkame kiralık araç, ERGO tarafından hasar dosyası açılmış, hasarlı aracın servisteki onarım süresinin 24 saati geçtiği durumlarda ve ekspertin kararıyla verilir.
- 2.4 **Hizmetin Süresi ve Bitişi:** İkame araç süresi ekspert tarafından tespit edilen onarım süresi ile sınırlıdır. İkame aracın bu şartlara göre oluşan teslim gününde, teminatın başladığı gün aracın teslim alındığı saatte iade edilmesi gerekmektedir. Herhangi bir nedenle sigortalı önceden kendisine bildirilen İkame Araç süresi sonunda aracı iade etmez veya bu sürenin sonunda İkame Aracı daha uzun bir süre için tutmak istediğini belirtirse, süreyi aşan gün sayısı ile ilgili ücret sigortalı tarafından direkt işkoluna ödenecektir.
- 2.5 İkame araç taleplerinde sigortalı aracın anlaşmalı servise çekilmesi ve/veya bulunması durumunda; sigortalının ekspertin atanmasını beklemesi mümkün olmayacaksa (sigortalının seyahat halinde olması ve/veya hafta sonu gelen acil

talepler halinde) veya müşteri talep ediyorsa anlaşmalı servisin belirtmiş olduğu onarım süresi ve hasar masraf tutarı dikkate alınarak sigortalıya ikame araç sağlanır. Ancak sigortalıya eksper atanması sonrasında eksperin belirlemiş olduğu onarım süresinin esas alınacağı bilgisi iletilecektir. Anlaşmalı servis haricinde yetkili servis ve/veya özel servislerde bulunan araçlar için sigortalının ikame araç talebinde bulunması halinde eksperin aracı görmesi ve onarım süresi konusunda MAT'ı bilgilendirmesi beklenecektir.

- 2.6 Sigortalının talebi doğrultusunda eksper onayı ve/veya servisten hasar durum bilgisi alınmasının mümkün olmadığı durumlarda (hafta sonu/mesai saatleri dışında gelen acil talepler) ikame araç tahsis edilmişse ve hasarın poliçe/hizmet kapsamına girmemesi durumunda ikame araç ücreti sigortalıdan tahsil edilecektir. Sigortalıya araç teslimi esnasında MAT tarafından gerekli uyarı ve bilgilendirmeler yapılacaktır.
- 2.7 İkame kiralık araç bir yıllık poliçe vadesi süresince olay başına en fazla 7 (yedi) gün ve bir yıllık poliçe vadesi süresince **yılda 3 (üç) defa** ile sınırlıdır. Kiralık araç sağlayıcı firmasının filosunda müsait bulunan araçlardan hususi ekonomik sınıf, ikame araç sağlanır. İkame araç gruplarına örnek olabilecek araçlar aşağıdaki belirtilmektedir.
- Ekonomik Sınıf Araç Modelleri: Renault Clio, Fiat Albea, Hyundai Accent vb.
- 2.8 Hizmet sağlayıcı şirket tarafından bölgedeki anlaşmalı mevcut kiralık araç sağlayıcı firmaların araç temin edebildiği ölçüde ikame araç organizasyonu gerçekleştirilir. Sigortalı aracın otomatik vitesli olması durumunda, Sigortalının talebi halinde MAT otomatik vitesli aracın temini için gereken çabayı gösterecektir.
- 2.9 MAT tarafından bölgedeki anlaşmalı mevcut kiralık araç sağlayıcı firmaların araç temin edebildiği ölçüde hizmetin verilmesi ile ikame araç organizasyonu gerçekleştirilir. Sigortalının bu hizmet kapsamında MAT'a müracaatı sonrasında MAT'ın 24 saat içerisinde ikame araç temin edemediği durumlarda, sigortalı kendi imkânlarıyla araç temin edebiliyorsa, MAT orijinal fatura karşılığında bu teminatın şartları kapsamında, hak edilen süreyle sınırlı olmak üzere günlük maksimum 75 TL' ye (KDV hariç ve sigorta primleri dâhil) kadar geri ödeme taleplerini karşılayacaktır.
- 2.10 İkame araç, hasarlı aracın tamir gördüğü servisin veya sigortalının ikamet adresinin bulunduğu il sınırları içerisinde olmak kaydıyla sigortalının istediği adrese teslim edilir ve kiralandığı ildeki araç kiralama ofisi tarafından teslim alınır.

Sigortalının talebi doğrultusunda ikame aracın il merkezi dışında bir adrese teslim edilmesi ve/ veya alınması durumunda oluşacak tek yön ücretinden sigortalı sorumlu olacaktır. Sigortalıya araç teslimi esnasında MAT tarafından gerekli uyarı ve bilgilendirmeler yapılacaktır.

- 2.11 Kiralık araç talep eden sigortalının trafikte sürüş için geçerli sürücü belgesi olması gerekmektedir. İkame kiralık araç hizmetinin sağlanması için bir diğer koşul da kredi kartı sahibi olmaktır. Araç kiralama şirketlerinin uyguladıkları uluslararası kurallar gereğince araç kiralayan müşteriye aracın sağlama amacı ve ücretinin kimin ödeyeceğine bakılmaksızın, kiralama sözleşmelerinde teminat içerisine alınmamış masraflar için bir kredi kartı slipi veya mail order formu imzalatılacaktır. Kredi kartı slipi veya mail order formu kiralık araç şirketi tarafından aşağıdaki durumlarda kullanılabilecektir;
- Trafik cezaları, köprü/otoyol geçiş ücretler
 - Yakıtın eksik teslim edilmesi,
 - Kasko poliçesi kapsamı dışında araca verilebilecek zararlar,
 - Kiralayanın kusurlu hareketlerinden dolayı kiralık aracın kullanılmamasından doğan ticari kayıplar

ERGO tarafından MAT'a iletilen özel durum ikame araç taleplerinde; ERGO'nun vereceği fullcredit onayı sonrasında kk slipi şartı istenmeden sigortalıya ikame araç teslim edilecektir. Bu tür durumlarda sorumluluk ERGO'ya aittir.

- 2.12 İkame araç sadece sigortalı/sigorta ettiren veya sigortalı onayıyla 1.Dereceden aile yakınına teslim edilecektir. Sadece özel durumlarda, sigortalı/sigorta ettiren kişinin ikame aracının kendi şoförü tarafından teslim alınmasını talep etmesi durumunda, ikame araç ERGO'nun yazılı onayı ile sigortalının şoförüne teslim edilecektir.

- 2.13 İkame kiralık araç hizmeti, hasarın gerçekleştiği yerin Daimi İkametgâh'a uzaklığına bakılmaksızın Türkiye içerisinde sağlanır.

- 2.14 İkame araç hizmetinde MAT sadece gerekli organizasyonu yapar ve kira bedelini öder. Sigortalı kiralık aracı teslim alırken imzalamış olduğu araç teslim belgesinde yazılı olan şartları okumalı ve bu şartlara uymalıdır. Bu şartlara uyulmamasından doğacak hukuki yükümlülükler için MAT sorumlu tutulamaz.

- 2.15 Sigortalıdan ikame araçta OGS/KGS bulunması yönünde bir talep geldiğinde, talebin karşılanması için azami gayret gösterilecektir.

İSTİSNALAR

1. ERGO poliçesinin kapsamadığı hasarlar kapsam dışıdır. Eksper raporu sonucunda, hasarın kapsam dışında olduğu ikame aracın kiralınması gerçekleştikten sonra ortaya çıkar ise kiralama ücreti sigortalıdan tahsil edilecektir. Sigortalıya araç teslimi esnasında MAT tarafından gerekli uyarı ve bilgilendirmeler yapılacaktır.
2. İlgili kaza/devrilme/çalınmaya bağlı olmayan estetik onarımlar, periyodik bakımlar için geçen süreler oto cam ve oto teyp hasarları ile mini onarım kapsamına giren hasarlar teminat dışıdır.
3. Aracın kaza/devrilme/çalınma dışında herhangi bir neden ile hareketsiz kalması durumunda ikame araç teminatı kapsam dışındadır.
4. Otoban, köprü geçiş ücretleri, trafik cezası ve benzin kapsam dışındadır ve bu masraflar Sigortalı tarafından karşılanır.
5. Sigortalılarda mevcut bulunan ERGO Sigorta Oto Kasko Poliçesinde yer alan ve ikame araç hizmeti için belirtilen genel istisnalar ikame kiralık araç teminatı için de geçerli olacaktır.

UYARI

Kredi kartı bilgilerinin yukarıda bahsedilen durumlar dışında kullanılmasından kaynaklanan sorumluluk ikame kiralık aracı sağlayan araç kiralama firmasına ve MAT'a aittir.

3.Tıbbi Nakil (Kara/Hava Ambulansı/Sedyeli Uçuş/Tıbbi Refakatli)

MAT, Sigortalı/lar'ın araç içerisinde kaza sonucu yaralanması durumunda ambulans veya refakatçi doktor ile en yakın uygun donanımlı bir tıbbi merkeze veya tam teşekküllü bir hastaneye naklini düzenler ve masraflarını karşılar. MAT ayrıca gerekli gördüğü durumlarda Sigortalının gözetim altında herhangi bir araçla (hava ambulansı, tarifeli uçuş ve kara ambulansı da dahil ama bunlarla sınırlı olmamak kaydı ile)Bedensel Zarar ya da Hastalığa özel, daha uygun ekipmanlı bir hastaneye naklini veya tıbbi durumu olanak veriyorsa, Türkiye'deki ikametne ya da ikameti yakınındaki uygun hastaneye havaalanlarına ve havaalanlarından kara ambulansı ile transferler dahil olmak üzere, tarifeli bir havayolu ile doğrudan naklini sağlamakla yükümlüdür.

Nakil işlemi esnasında hangi nakil aracının en uygun olacağı MAT'ın doktorları ile sigortalı doktorlarının rapor ve tavsiyeleri dikkate alınarak karar verilecektir.

Hiçbir durumda, MAT yerel acil yardım teşekküllerinin(Devlet ve kamu kurumları tarafından görevlendirilmiş olan 112 acil yardım, devlet tarafından görevlendirilmiş doktorlar, itfaiye ve devlet hastaneleri) yerine geçmeyecektir.

4.Refakatçinin Nakli ve Konaklaması

Sigortalının aracı ile geçirdiği bir trafik kazası sebebiyle ikamet ettiği il'in dışında bir hastanede 8 günden fazla yatarak tedavi görmesi gerektiği durumlarda MAT, Sigortalının belirleyeceği bir yakınının refakatini organize ederek gidiş-dönüş biletini temin edecektir. Ayrıca refakatçinin hasta yanında veya MAT tarafından belirlenen azami 4 yıldızlı bir otelde (oda / kahvaltı) konaklamasını azami arka arkaya 8 gece olmak üzere organize edecek ve ödeyecektir. Ekstralar Sigortalıya aittir.

Sigortalının tedavi gördüğü bölgede 4 yıldızlı bir otel yoksa veya otellerde yer müsait değil ise, 3 yıldızlı bir otel temin edilecektir. Konaklanacak otel, MAT tarafından belirlenir.

5.Tedavi Sonrası İkametgâh Adresine Geri Dönüş

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

Hastanede kalıktan sonra ikametgâh adresine geri döndürülüş, ancak Sigortalı tarafından kendi evine geri dönüşü için başlangıçta öngörülmüş olan olanaklar artık geçerli olmadığı takdirde (Sigortalının adresine dönüşü için aracının kullanılmasının mümkün olmaması, sigortalının yakını ile birlikte seyahati mümkün değilse veya dönüşü için planladığı otobüs, uçak bileti gibi imkânların kullanılamaması durumlarını ifade eder)MAT tarafından karşılanır.

6.Acil mesajların iletilmesi

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

7.Cenaze Nakli

a) Sigortalı ve lehdarın ikametgâh ili dışında vefatı durumunda, MAT naaşın ve bagaj dâhil kişisel eşyalarının kanuni ikametgâhına veya bu bedele eşdeğer istediği bir yere naklini organize eder ve karşılar. Kişisel eşyaların nakli sigortalının 1.derecede yakınının talep etmesi durumunda gerçekleştirilecek olup, Sigortalıya ait ev eşyaları ve mobilyaların nakli kapsam haricindedir.

b) Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışıdır.

8.İkametgâh'a Öngörülemeyen Dönüş

a) Yakın Bir Aile Mensubunun Hastalığı/Vefatı

Sigortalı, yakın (eş, anne, baba, çocuk) aile mensuplarından birinin kanuni ikametgâhında hastalığı veya vefatı nedeni ile seyahatini yarıda kesmek zorunda kalırsa, MAT ancak Sigortalının geri dönüşü için başlangıçta öngörülmüş olan olanaklar artık geçerli olmadığı takdirde toprağa verilişte bulunmasını mümkün kılmak için geri dönüşünü organize eder. Dönüş için otobüs bileti veya 500 km aşan mesafelerde ekonomi sınıfı uçak bileti sağlanacaktır.

b) Daimi İkametgâhta Meydana Gelen Hasar

Sigortalının seyahati esnasında sigortalının evindeki hırsızlık, kapı ve pencerelerin zorlanması, yangın veya patlama nedeni ile oturulmaz hale gelmesi ya da fazla zarar çıkması riski nedeni ile evinde bulunması gerektiği durumlarda, MAT, Sigortalılardan birinin kanuni ikametgâhına dönüş masraflarını karşılayacaktır.

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

c)İşyerinde Meydana Gelen Hasarlar

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

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

D.TEMİNAT DIŞI KALAN HALLER

Aşağıda belirtilen hususlar teminat kapsamı dışındadır:

D.1. Dört tekerlekli 3500 Kg'dan ağır olan araçlar, traktörler, kiralık araçlar, inşaat makineleri, motosiklet kuryeler, üç tekerlekli arabalar, her tür ticari ve ruhsatı yük taşımaya uygun olarak düzenlenmiş araçlar

D.2. Sigortalı tarafından çeşitli risk ve tehlikelere girerek kasıtlı olarak gerçekleştirilen her türlü hasarlar, Ceza Kanununa göre meşru müdafaa kabul edilen durumlar hariç,

D.3. Spor müsabakaları ya da ralli gibi etkinliklere katılma sonucu meydana gelen hasarlar,

D.4. Savaş, iç savaş, korsanlık ve bunları önlemek üzere yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler ya da nükleer veya radyoaktif yayılmalar sonucu meydana gelen hasarlar,

D.5. Taşıtın uyuşturucu maddeler veya Karayolları Trafik Kanunu uyarınca içki almış kişiler tarafından kullanılması sırasında meydana gelen hasarlar.

- D.6. Sürücü belgesi olmayan veya sürücü belgesi sınıfı yeterli olmayan sürücüler tarafından gerçekleştirilen zararlar,
- D.7. Sigortalı aracın daha önceden bilinen bir mekanik arıza ya da üretici firmanın tavsiye etmiş olduğu periyodik bakımların yapılmaması sonucu meydana gelen arızalar,
- D.8. Sigortalı ya da sürücünün taşınan yolcu hayvan veya malın yolcu kapasitesine ya da yükleme biçimine uymayan şekilde taşınmasının hasara ya da kazaya sebebiyet vermesi durumu,
- D.9. Kış şartlarında kaza durumu olmadığı halde zincir takılmadığından veya kar lastiği bulunmadığından yola devam edemeyen veya bulundukları otoparktan çıkamayan araçlar için çekme –kurtarma talepleri,
- D.10. Aracın taşıma kapasitesine ve kurallara uygun olarak yüklememesi ve kullanılmaması, istihap haddini aşan kullanımlar.
- D.11. Depremden kaynaklanan hasarlar,
- D.12. Yakıt bitmesi, Yanlış /Hatalı yakıt dolumu
- D.13. Yüklü araçlarda yükün boşaltılması esnasında araçta oluşan hasarlar
- D.14. Kuma, Çamura saplanma nedeniyle aracın hareketsiz kaldığı durumlarda araçta herhangi bir hasarın oluşmadığı halde sigortalıdan gelen kurtarma/çekme talepleri