

ANADOLU SİGORTA

ASİSTANS HİZMETLERİ (FERDİ YARDIM)

Teminatların Özet ve Limitleri

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

TANIMLAR

Sigortalı Kişi

Adına Ferdi Kaza poliçesi düzenlenen kişidir. (1 kişi)

Birinci Derece Aile Üyesi

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

Ciddi Bedeni Yaralanma

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

Ciddi Hastalık

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

Konut

Konut terimi; Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde yer alan, Sigorta Şirketi tarafından Ferdi Kaza poliçesi ile teminat altına alınmış Sigortalı'nın, poliçede belirteceği adreste bulunan, ticari olarak kullanılmayan, kiralama yoluyla veya mülkiyeti kendisinde olmak üzere daimi olarak ikamet

ettiği/ettirdiği daire, müstakil villa ve evler (yalnız birden fazla katttan oluşan apartman ve binalar hariç) "KONUT" olarak anılacaktır.

Daimi İkametgah

Sigortalı'nın poliçede belirtilen Türkiye Cumhuriyeti' ndeki adresidir.

Coğrafi Sınır

Daimi İkametgah'tan itibaren tüm Türkiye Cumhuriyeti.

1. KAPSAM

1.1. Doktor veya Ambulans Gönderilmesi

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

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

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

1.2. Vefat halinde cenaze nakli

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

1.3. Tıbbi Danışma

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

1.4. Hukuki Danışma

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

1.5. Acil mesajların İletilmesi

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

2. GENEL İSTİSNALAR

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

b. Rapor/belge gerektiren teminatlar için gerekli evraklar verilmediği takdirde.

3. KOŞULLAR

1. Herhangi bir talep halinde Şirketin sorumluluğu, tazminat veya menfaat talep eden Sigortalı'nın bu Poliçe'nin koşullarına uymakta olmaları koşuluna bağlıdır,
2. Bu Poliçe kapsamındaki talebi için Sigortalı;
 - a. Zararı asgariye indirmek için tüm makul tedbirleri alacaktır.
 - b. İstenen menfaatleri belirten talebi bildirmek için Şirket'e en kısa zamanda telefon edecektir.
 - c. Şirket'e hizmetin tam olarak verilebilmesi için gerekli tüm bilgi ve belgeleri (hastane raporu, reçeteler, medikal tetkik raporları, makbuzlar, faturalar v.b.) serbest olarak temin edecektir.
 - d. Hiçbir ödeme, taahhüt, teklif veya sorumluluk kabulünde bulunmayacaktır.
3. Şirket geri ödeme taleplerini kabul etmeyecektir.
4. Şirket, eğer aynı şartları kapsayan ve bu Poliçe'den daha evvel tanzim edilmiş olup, halen yürürlükte bulunan bir başka Sigorta/Asistans Poliçesi varsa, bu poliçe kapsamında ödenmesi gereken herhangi bir menfaate ilişkin hiçbir sorumluluk kabul etmeyecektir.
5. Bu poliçede özel olarak öngörülen menfaatlerden herhangi birini mücbir sebepler nedeniyle yerine getirememesi durumunda Şirket sorumlu tutulmayacaktır.

4. HİZMETLERİN DÜZENLENMESİ

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

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

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

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

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

5. BİLGİ ve ORGANİZASYON SERVİSİ

Bilgi ve organizasyon servislerinde bağlantı şirket tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar Sigortalı tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak Sigortalı'nın isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır. Bu hizmetler Türkiye'de geçerli olacaktır.

A. ORGANİZASYON HİZMETLERİ

1. Turistik Bilgiler

Şirket, Sigortalı'nın isteği doğrultusunda seyahatler, ülkeye giriş ile ilgili yasal zorunluluklar, gümrük işlemleri ve sağlık koşulları hakkında bilgi sağlayacaktır. Seyahat acentaları, turizm ofisleri, turist rehberleri, turizm polisi, büyükelçilik ve konsolosluklar, vize ve pasaport işlemleri ile ilgili bilgi verilecektir.

2. Yol, kaza ve hava durumu bilgileri

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

3. Sağlık kuruluşları ile ilgili bilgiler

Sigortalı'nın talebi üzerine hastane, doktor, hemşire, nöbetçi eczane ve ambulans şirketleri ile ilgili adres ve telefon numaraları verilecek, cenaze nakli ve defin organizasyonu da dahil olmak üzere mümkün olabilen durumlarda ilgili organizasyonlar yapılacaktır.

4. Ulaşım araçları ile ilgili bilgiler

Sigortalı'nın talebi üzerine havayolu şirketleri, denizcilik işletmeleri, karayolu şirketleri, yat işletmeleri, demiryolları seferleri, rent a car şirketleri (profesyonel sürücü hizmeti) ile ilgili adres ve telefon bilgileri verilecek, bu hizmetlerle ilgili mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

5. Döviz kurları bilgileri

Sigortalı'nın talebi üzerine son 5 yıla ait döviz kurları bilgileri verilecektir.

6. Restoranlar ve eğlence merkezleri hakkında bilgi

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

7. Konaklama ile ilgili bilgi

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

8. Kültürel aktiviteler hakkında bilgi

Sigortalı'nın talebi üzerine opera, bale, konser, fuar, festival, tiyatro ve sinema ile ilgili bilgiler verilecek ve mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılacaktır.

9. Hayvan bakımı ile ilgili bilgiler

Sigortalı'nın talebi üzerine veteriner, hayvan hastaneleri ve hayvan bakımı ile ilgili bilgiler verilecek ve mümkün olabilen durumlarda bu hizmetler ile ilgili organizasyon yapılacaktır.

10. Özel günler için organizasyon

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

11. Yaşlılar ve çocuklar için bakım hizmetleri

Sigortalı'nın talebi üzerine yaşlılar ve çocukların bakımı ile ilgili hizmet veren firmalar hakkında bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda organizasyon yapılacaktır.

12. Tercüme hizmetleri

Tercüme büroları ve tercümanlık hizmetleri ile ilgili bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda organizasyon yapılacaktır.

13. Çiçek gönderme hizmetleri

Türkiye ve yurtdışı için çiçek gönderme hizmetlerinin organizasyonu yapılacaktır.

14. Kurye ve Kargo hizmetleri

Kurye ve kargo hizmetleri ile ilgili her türlü organizasyonun yapılması sağlanır. Kurye bedeli Sigortalı'ya aittir.

15. Diğer bilgi hizmetleri

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

B. AMBULANS HİZMETLERİ

1. Bir Hastane Biriminden Diğerine Şehir İçi Taşımacılığı

Sigortalı'nın durumu, aynı şehir içindeki başka bir hastane birimine ambulans ile taşınmasını gerektiriyorsa, Anadolu Sigorta Organizasyon Hizmetleri Merkezi bu taşımayı, eğer gerekiyorsa tıbbi gözetim altında da olmak üzere, düzenler ve kontrol eder.

2. Şehirlerarası Taşımacılık

Sigortalı'nın durumu, başka bir şehirdeki bir hastane birimine taşınmasını gerektiriyorsa, Anadolu Sigorta Organizasyon Hizmetleri Merkezi bu taşımayı en uygun olanaklar kullanarak düzenler ve kontrol eder. Bu taşıma gereken bakımı sağlayacak en yakın ve en iyi donanımlı hastane birimine, eğer gerekiyorsa tıbbi gözetim altında da olmak üzere yapılacaktır.

- Anadolu Sigorta Organizasyon Hizmetleri Merkezi, hiçbir durumda acil yardım birimlerinin yerine geçmeyecektir. Sunulan hizmet ikincil yardım olarak verilecektir.

C. KONUT ONARIM HİZMETLERİ

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

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

GENEL İSTİSNALAR

Şirket, aşağıdaki nedenler ile hizmetin verilememesinden sorumlu olmayacaktır.

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

6. YÖNTEM

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

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

