



Ray Sigorta Kasko Ürünleri

Police kapsamında sunulan
Ray Kulüp Hizmetleri

Hizmetlerin sunulduğu ürünler
Prenses Kasko

Binek ve Hafif Ticari Araçlar için

Hizmet Detayları	Teminat Limitleri	
	2022 yılında satın alınan poliçeler için	2023 yılında satın alınan poliçeler için
Araç Hizmetleri		
Aracın çekilmesi	1.500 TL'ye kadar <i>Arıza durumunda yılda 2 defa</i>	2.500 TL'ye kadar <i>Arıza durumunda yılda 2 defa</i>
Aracın vinç ile kurtarılması	2.000 TL <i>Yılda 2 defa</i>	3.000 TL <i>Yılda 2 defa</i>
Lastik değiştirilmesi hizmeti	İşçilik sınırsız, malzeme masrafı lehtara ait <i>(Lastiğin olay yerinde değiştirilememesi durumunda en yakın tamirciye nakli için en fazla 500 TL'ye kadar çekme ücreti karşılanır.)</i>	İşçilik sınırsız, malzeme masrafı lehtara ait <i>(Lastiğin olay yerinde değiştirilememesi durumunda en yakın tamirciye nakli için en fazla 750 TL'ye kadar çekme ücreti karşılanır.)</i>
Benzin bitmesi durumunda aracın çekilmesi	500 TL <i>Yılda 2 defa (En yakın benzin istasyonuna kadar geçerli.)</i>	750 TL <i>Yılda 2 defa (En yakın benzin istasyonuna kadar geçerli.)</i>
Oto kapı kilit hizmeti	İşçilik ve yol sınırsız <i>(Kapının açılmaması durumunda aracın en yakın tamirciye nakli için maksimum 500 TL çekme ücreti karşılanır.)</i>	İşçilik ve yol sınırsız <i>(Kapının açılmaması durumunda aracın en yakın tamirciye nakli için maksimum 750 TL çekme ücreti karşılanır.)</i>
Aracın arızalanması, çalınması veya kaza nedeniyle konaklama ve seyahat	Konaklama 3 veya 4 yıldızlı otelde <i>En fazla 3 gün</i> Seyahat Sınırsız Kiralık araç 500 TL'ye kadar <i>En fazla 2 gün</i>	Konaklama 3 veya 4 yıldızlı otelde <i>En fazla 3 gün</i> Seyahat Sınırsız Kiralık araç 750 TL'ye kadar <i>En fazla 2 gün</i>
Onarılan ya da bulunan aracın nakli ile emanet ve muhafazası	Aracın nakli Sınırsız Aracın emanet ve muhafazası 500 TL	Aracın nakli Sınırsız Aracın emanet ve muhafazası 750 TL
Profesyonel sürücü hizmeti	Sınırsız	Sınırsız
Yedek parça temini ve ulaştırılması organizasyonu	Temini (bağlantı/bulunma) ve ulaştırılması sınırsız	Temini (bağlantı/bulunma) ve ulaştırılması sınırsız
Ferdi Hizmetler		
Lehtarın araç kazası sonucu yaralanması durumunda nakli	Sınırsız	Sınırsız
Eşlik eden lehtarların nakli veya daimi ikametgâhına geri gönderilmesi	Sınırsız	Sınırsız
Sigortalıya yapılacak tedavi nedeniyle aile üyelerinden birinin seyahati ve konaklaması	Seyahat sınırsız Günlük 350 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama <i>Maksimum 4 gün</i>	Seyahat sınırsız Günlük 500 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama <i>Maksimum 4 gün</i>
Aile üyelerinden birinin ölümü nedeniyle yolculuğun durdurulması sonucu geri dönüş seyahati	Sınırsız	Sınırsız
Vefat eden lehtarın ve eşlik edenlerin nakli	6.350 TL'ye kadar	7.500 TL'ye kadar
İlaç gönderilmesi organizasyonu	Sınırsız	Sınırsız

Hizmet Detayları	Teminat Limitleri	
	2022 yılında satın alınan poliçeler için	2023 yılında satın alınan poliçeler için
Evde meydana gelen bir hasar sebebiyle ortaya çıkan seyahat masraflarının karşılanması	Sınırsız	Sınırsız
Acil mesajların iletilmesi	Sınırsız	Sınırsız
Hasar anında özel hat	Sınırsız	Sınırsız
Kaza sonrası VIP destek hizmetleri	Sınırsız	Sınırsız
Araç vale hizmeti	Sınırsız	Sınırsız
Bilgi ve organizasyon hizmetleri	Sınırsız	Sınırsız

Tanımlar

Sigortalı Kişi

- Poliçenin adına kesildiği aracın sahibi,
- Eğer yukarıdakinden farklı ise aracın daimi sürücüsüdür.

Lehtar

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

Şirket

- AWP SERVİS HİZMETLERİ A.Ş.

Sigortalı Araçlar

- **Otomobil:** Sürücüsüyle birlikte en fazla 9 kişinin seyahat edebileceği, insan taşıma amacıyla üretilmiş motorlu taşıttır.

Daimi İkamet Ülkesi

- Poliçenin düzenlendiği ülke (Türkiye Cumhuriyeti) anlamındadır.

Daimi İkametgâh

- Lehtarın Daimi İkamet Ülkesi'nde bulunan evi veya İkametgâhı anlamındadır.

Kaza

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

Arıza

- Aracın hareketsiz kalmasına neden olan elektrik veya mekanik arızadır.

Hizmetlerden Faydalanma Koşulları

Faydalanma koşulları aşağıda belirtilen ve poliçe kapsamındaki hizmetler sadece Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde sunulur.

Araç Hizmetleri

Aracın çekilmesi, kurtarılması, lastik değiştirilmesi ve benzin bitmesi hizmetleri; daimi İkametgâhtan itibaren, diğer hizmetler ise daimi İkametgâha 25 km'den itibaren sunulur.

1. Aracın çekilmesi veya kurtarılması

- Kaza sonucu aracın hareketsiz kalması durumunda; şirket, aracın olayın gerçekleştiği ildeki sigortalının istediği anlaşmalı servise limit dâhilinde çekilmesini sağlayacaktır. İl sınırları içerisinde anlaşmalı servis yok ise; araç o il sınırları içerisindeki istenilen servise çekilir veya sigortalının talebi doğrultusunda komşu bir ildeki anlaşmalı servise çekilebilir.
- Sigortalının aracın yetkili servise çekilmesini talep etmesi halinde; aracın, olayın gerçekleştiği il sınırları içerisinde yetkili servise çekilmesi sağlanabilir. Olayın gerçekleştiği il sınırları içerisinde yetkili servis yok ise araç, Sigortalının talebi doğrultusunda limit dâhilinde en yakın yetkili servise çekilebilir.
- Arıza sonucu aracın hareketsiz kalması durumunda; şirket, aracın olayın gerçekleştiği ildeki sigortalın istediği en yakın servise limit dâhilinde çekilmesini sağlayacaktır. Arıza durumunda çekme hizmeti limit dâhilindeki hizmet adedi ile sınırlı olarak sağlanacaktır.
- Aracın devrilmesi, yan yatması veya başka bir seviyeye düşmesi durumunda, aracın çekilerek veya vinç ile bulunduğu yerden kurtarılarak yoluna devam etmesi için uygun bir yere konulması limit dâhilinde sağlanacaktır.
- Hava şartları veya olumsuz iklim koşulları nedeniyle aracın, kara veya çamura saplanması nedeniyle hareket edememesi durumları teminat kapsamında değerlendirilecektir.
- İstanbul ilinde yapılan çekimlerde yaka değişimi olması halinde köprü ve otopan ücreti teminat kapsamında değerlendirilecektir.
- Aracın yükünden dolayı çekilmesine veya kurtarılmasına engel bir durum var ise yükün boşaltılmasından ve madeni yağ/akaryakıt taşıyan araçların kurtarma hizmetlerinde fiziki çevre emniyet tedbirlerinin alınmasından Şirket sorumlu değildir.
- Ağır vasıta çekim işlemlerinde shaft gereksinimi olması halinde shaft ücreti çekme kapsamına dâhil değildir. Shaft maliyeti müşteri tarafından karşılanacaktır.
- Aracın çekme ve kurtarma hizmetlerinin kapsamı aşağıdaki gibidir;
 - Şirket, bölgedeki anlaşmalı mevcut çekme / kurtarma hizmet sağlayıcı firmaların imkânları, yeterlilikleri ölçüsünde, fiziki, coğrafi ve iklim koşullarının elverdiği ölçüde hizmeti verilmesini veya organizasyonunu gerçekleştirecektir.
 - Çekme veya kurtarma için, bölgedeki çekici / kurtarıcı firmalara ait çekici araçların ulaşabileceği, emniyetle yürüyebileceği yollar üzerinde olması halinde hizmet sağlanacaktır (Piknik alanları, tarla gibi yerler hariç).
- Bu hizmet kapsamında aracın tamir masrafları karşılanmaz.

2. Lastik değiştirilmesi hizmeti

- Araç ile yolculuk esnasında oluşabilecek lastik arızaları için, şirket araçta mevcut olan yedek lastikle değiştirmek üzere olay yerine bir servis sağlayıcı gönderecektir. Şirket, işçilik masraflarını karşılayacak, malzeme masrafları Sigortalı tarafından ödenecektir. Lastiğin olay yerinde değiştirilememesi halinde en yakın tamirciye aracın nakli limit dâhilinde sağlanacaktır.

3. Benzin bitmesi durumunda aracın çekilmesi

- Aracın benzininin bitmesi durumunda ise, araç en yakın benzinciye polişe süresince limit dâhilinde çektirilecektir.

4. Oto kapı kilit hizmeti

- Sigortalı aracın kapılarının arızalı olması, anahtarlarının kaybedilmesi, çalınması veya aracın içinde unutulmasından dolayı aracın içine girilemediği durumlarda; şirket, kapıların açılması için olay yerine gönderilen anahtarcının yol ve işçilik ücretini karşılayacaktır. Şirket, bu hizmeti, poliçede ismi yazılı Sigortalı'dan direkt talep gelmesi halinde sağlayacaktır.
- Bu hizmetle ilgili diğer tüm masraflar Sigortalı'ya aittir. Araç kapısının açılmaması durumunda, aracın en yakın tamirciye nakli limit dâhilinde sağlanacaktır.

5. Aracın arızalanması, çalınması veya kaza nedeniyle konaklama ve seyahat

- Aracın arızalanması veya kaza durumunda, Şirket azami 5 kişi için aşağıdaki masrafları karşılayacaktır.
 - Eğer arıza aynı gün içinde tamir edilemez ise, limitte belirtilen tarzda oteller için belirtilen gün sayısınca, aracın onarımını bekleme amacıyla konaklama masrafları karşılanır.
 - Eğer tamir süresi arızalanmayı izleyen 48 saati aşarsa, Şirket, Lehtarların Daimi İkametgâha dönüşlerinde meydana gelen seyahat masraflarını veya Lehtarlar seyahate devam etmek isterlerse, seyahat için planlanan yere kadar olan seyahat masraflarını ödeyecektir. Ancak, bu son seçenek dâhilinde yapılacak olan masrafların, Daimi İkametgâha dönüş masraflarını aşmaması gerekir.
 - Eğer Lehtarların sayısı ikiden fazla ise ve araç arızalanmayı izleyen 48 saatten daha uzun süre tamir edilmemiş ise Lehtarlar seyahate devam etmek için benzer bir araç kiralamak isteyebilir. Bu durumda kendilerine azami 48 saat süre için kira bedeli limitte belirtilen tutardan fazla olmamak kaydıyla, kiralık bir araç sağlanacaktır, limit üzerinde oluşan meblağ sigortalıya fatura edilecektir.

6. Onarılan ya da bulunan aracın nakli ile emanet ve muhafazası

- Eğer arızalanmadan sonra yapılacak tamir aracın 72 saatten fazla bir süre hareketsiz kalmasını gerektirirse veya aracın çalınması durumunda, Araç, Lehtarın hırsızlığın meydana geldiği yeri terk etmesinden sonra bulunursa, Şirket aşağıdaki masrafları ödeyecektir:
 - Aracın Lehtarın Daimi İkametgâhına nakil masrafları,
 - Tamir edilmiş veya bulunmuş aracın azami limit tutarı kadar emanet ve muhafaza masrafı,
 - Aracı Daimi İkametgâha götürmek için Lehtarın veya tayin ettiği herhangi bir kişinin yaptığı seyahat masrafları.
- Aracın tamirat masrafının kendi cari piyasa değerinden fazla olması halinde, Şirket, 7inci madde çerçevesindeki herhangi bir masrafı ödemeyecektir.

7. Profesyonel sürücü hizmeti

- Sürücünün aracı kullanmayı imkânsız kılan hastalığı kaza geçirmesi, ya da vefatı halinde, Sürücünün beraberinde bulunanlardan hiçbirinin Sürücünün yerine geçememesi kaydıyla, şirket, aracı kullanarak araçta bulunanları Daimi İkametgâha veya seyahat için planlanan yere götürmek üzere profesyonel bir sürücü temin edecektir.

8. Yedek parça temini ve ulaştırılması organizasyonu

- Şirket, aracın hareketini sağlayacak yedek parçanın aracın tamir edildiği yerde bulunamaması durumunda, yedek parçanın bulunmasını ve gönderilmesini organize edecektir. Temin edilen yedek parçanın maliyeti Lehtar tarafından, nakliye masrafları Şirket tarafından ödenecektir.

Ferdi Hizmetler

Faydalanma koşulları aşağıda belirtilen ve poliçe kapsamındaki hizmetler sadece Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde sunulur. Hizmetler daimi ikametgâhtan itibaren, 25 km'den itibaren ve en fazla birbirini izleyen 60 güne kadar seyahat edilmesi halinde meydana gelmesi durumunda sunulur.

1. Lehtarın araç kazası sonucu yaralanması durumunda nakli

- Lehtarın, Sigortalı araç ile gerçekleştirilen bir trafik kazası sonucu yaralanması nedeniyle, Şirket, Lehtarını ambulans veya refakatçi doktor ve Şirket'in doktoru tarafından en uygun kabul edilen herhangi bir nakil aracıyla uygun olan en yakın tıbbi merkeze veya bir tıbbi merkezden diğerine nakli için gerekli giderleri karşılayacaktır.
- Bir tıbbi merkezden diğer bir tıbbi merkeze 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.
- Şirket hiçbir zaman herhangi bir tıbbi yardım operasyonunda resmi kuruluşların yapması gereken kurtarma hizmetine müdahale etmeyecektir. Resmi veya özel şirket tarafından bu hizmet verilse de şirket, hiçbir zaman ödemeyi üstlenmeyecektir.
- Hava Ambulansının gerekli olduğu durumlarda Şirket sadece hizmetin organizasyonundan sorumlu olacak, ancak oluşacak her türlü masraf Sigortalı tarafından ödenecektir.

2. Eşlik eden lehtarların nakli veya daimi ikametgâhına geri gönderilmesi

- Eğer yaralanma nedeniyle Lehtarlardan birinin seyahatini sürdürememesi söz konusu ise, Şirket eşlik eden Lehtarların ikametgâhlarına ya da ilgili hastaneye nakil masraflarını ödeyecektir.
- Eğer söz konusu kişilerden biri 15 yaşından küçük bir çocuk ise ve ona eşlik edecek herhangi bir başka kişi bulunmuyorsa, Şirket, kendisine, evine ya da hastanenin bulunduğu yere gönderilmesi sırasında eşlik etmesi için bir kişi tahsis edecektir.

3. Sigortalıya yapılacak tedavi nedeniyle aile üyelerinden birinin seyahati ve konaklaması

- Şirket, Lehtarın 5 günden fazla hastanede kalması gerektiğinde, bir aile üyesi için aşağıdaki masrafları temin edecektir.
- Hastanenin bulunduğu yere seyahat masraflarını sınırsız ve limitte belirtilen gün sayısı ile sınırlı olmak üzere, günlük azami limitte belirtilen tutara kadar konaklama masrafları karşılanır.

4. Aile üyelerinden birinin ölümü nedeniyle yolculuğun durdurulması sonucu geri dönüş seyahati

- Lehtar, poliçede lehtar olarak belirtilen yakın bir aile mensubunun Daimi ikametgâhında ölümü nedeniyle seyahatini yarıda kesmek zorunda kaldığında, Şirket, Lehtarın Daimi ikametgâhına dönüşünü organize edecektir. (Bu menfaat, sadece, Lehtarın asıl seyahat için kullanmış olduğu taşıma araçlarını kullanmadığında mümkündür.)
- Eğer Lehtarlardan birisi kendisine refakat edecek kimse bulunmayan bir çocuk (15 veya daha küçük yaşta) ise, Şirket, Daimi ikametgâha seyahati süresince kendisine bir refakatçi temin edecektir.

5. Vefat eden lehtarın ve eşlik edenlerin nakli

Lehtarın vefatı halinde Şirket;

- Cenazenin defnedilmesi için Daimi ikametgâhına naklini organize edecektir.
- Refakat eden Lehtarların defin yerine veya Daimi ikametgâhlarına dönüşünü organize edecektir. (Sadece Lehtarlar asıl seyahat için kullanılmış taşıma araçlarını kullanmadığında sunulur.)
- Eğer Lehtarlardan birisi kendisine refakat edecek kimse bulunmayan bir çocuk (15 yaş veya daha küçük) ise, Şirket, Daimi ikametgâha seyahat süresince bir refakatçi temin edecektir.
- Bu teminatla ilgili ödenecek azami miktar yukarıda belirtilen limit kadardır. Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışındadır.

6. İlaç Gönderilmesi Organizasyonu

- Şirket ilgili doktor tarafından acil olarak yazılmış ve Lehtarın seyahat ettiği yerde bulunamayan ilaçların Lehtara gönderilmesi işlemini organize edecektir. İlaç bedelleri Lehtar tarafından, nakliye masrafları Şirket tarafından karşılanacaktır.

7. Evde meydana gelen bir hasar sebebiyle ortaya çıkan seyahat masraflarının karşılanması

- Sigortalı'nın evindeki hırsızlık, kapı ve pencerelerin zorlanması, yangın veya patlama nedeniyle oturulmaz hale gelmesi, ya da fazla zararın ortaya çıkması riski sebebiyle, Sigortalı'nın evinde bulunması gerektiği durumlarda, Şirket, Lehtarlardan birinin Daimi İkametgâha dönüş masraflarını ödeyecektir.

8. Acil mesajların iletilmesi

- Lehtarın talebi üzerine Şirket, yukarıda 1'den 7'ye kadar ki maddeler kapsamındaki konularla ilgili olarak acil veya gerekli mesajların iletilmesini sağlayacaktır.

9. Hasar anında özel hat

- Hasar anında 444 4 729 numaralı telefonda Penses Kasko'ya özel VIP hizmet alacağınız hat hizmetinizde olur.
- Penses Kasko kapsamındaki tüm hizmetler tanımlanmış olan sigortalı hattı üzerinden sunulacaktır. Farklı kanallardan yapılan yönlendirmelerde yaşanacak olası sorunlar ve teknik problemlerden hizmet sağlayıcı sorumlu tutulamaz.
- Sigortalının Penses Kasko hizmet hattı onayı olmadan yaptığı ödemeleri hizmet sağlayıcıya rücu etme hakkı yoktur.

10. Kaza Sonrası VIP Destek Hizmetleri

- Kaza anında Ray Sigorta tarafından gönderilecek moto vale, kaza tespit tutanağını doldurmanıza yardımcı olur. Ayrıca aracınız yürür durumda ise servise götürür, yürümez ise aracın çekilmesi için gerekli işlemleri sizin yerinize gerçekleştirir.
- Penses Kasko kapsamındaki tüm hizmetler tanımlanmış olan sigortalı hattı üzerinden sunulacaktır. Farklı kanallardan yapılan yönlendirmelerde yaşanacak olası sorunlar ve teknik problemlerden hizmet sağlayıcı sorumlu tutulamaz.
- Sigortalının Penses Kasko hizmet hattı onayı olmadan yaptığı ödemeleri hizmet sağlayıcıya rücu etme hakkı yoktur.

11. Araç Vale Hizmeti

- Hasarlı araç sizin adınıza servise götürülür, ikame aracınız ise istediğiniz yere getirilerek size teslim edilir. Aracınızın onarım süresi tamamlandığında ise onarılan aracınızı istediğiniz adrese getirilir, ikame araç teslim alınır.
- Penses Kasko kapsamındaki tüm hizmetler tanımlanmış olan sigortalı hattı üzerinden sunulacaktır. Farklı kanallardan yapılan yönlendirmelerde yaşanacak olası sorunlar ve teknik problemlerden hizmet sağlayıcı sorumlu tutulamaz.
- Sigortalının Penses Kasko hizmet hattı onayı olmadan yaptığı ödemeleri hizmet sağlayıcıya rücu etme hakkı yoktur.

Bilgi ve Organizasyon Hizmetleri

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.

1. Turistik Bilgiler

- Şirket, Sigortalı'nın isteği doğrultusunda seyahatler, ülkeye giriş ile ilgili yasal zorunluluklar, gümrük işlemleri ve sağlık koşulları hakkında bilgi sağlayacaktır. Seyahat acenteleri, 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 dâhil 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 Firma anlaşmalı fiyatları ile 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 imkânları ile ilgili bilgi verilecek ve mümkün olabilen durumlarda Şirketin anlaşmalı fiyatları ile 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. 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.

Yöntem

- Bütün acil ve bağlantı hizmetleri yılın 365 günü, 24 saat olarak telefonla Şirket'ten istenmesi gerekir. Şirket acil ve bağlantı hizmetleri için derhal 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.

Koşullar:

1. Bu hizmetler sadece Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde sunulur.
2. Herhangi bir talep halinde Şirketin sorumluluğu, tazminat veya menfaat talep eden Sigortalının veya Lehtarın bu Poliçe'nin koşullarına uymakta olmaları koşuluna bağlıdır.
3. Sigortalanan Lehtarın bu Poliçe kapsamındaki talebi için Lehtar;
 - o Zararı asgariye indirmek için tüm makul tedbirleri alacaktır.
 - o İstenen menfaatleri belirten talebi bildirmek için Şirkete en kısa zamanda telefon edecektir.
 - o Şirkete gerekli tüm bilgiyi serbest olarak temin edecektir.
 - o Hiçbir ödeme, taahhüt, teklif veya sorumluluk kabulünde bulunmayacaktır.
4. Şirket geri ödeme taleplerini kabul etmeyecektir. Ancak sigortalının Şirket'e ulaşamadığı konusunda Şirket ve Ray Sigorta'nın karşılıklı mutabık kalması, Şirketin işbu sözleşme ile tanımlanmış hizmetleri vermemesi veya verememesi durumlarında gerekli evrakların temini ile geri ödeme yapılacaktır.
5. Şirket, eğer aynı şartları kapsayan ve bu Poliçeden 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.

İstisnalar

Aşağıda belirtilen hususlar teminat kapsamı dışındadır:

1. Olağanüstü hal, sıkıyönetim, terörizm, ambargo, darbe, savaş, istila yabancı düşmanların hareketleri, düşmanlıklar (savaş ilan edilmiş olsa da olmasa da), iç savaş, ayaklanma, ihtilal (askeri veya yerel vs.), isyan, askeri yahut gasp edilmiş iktidar, kargaşa yahut sivil başkaldırmadan doğrudan yahut dolaylı olarak kaynaklanan yahut bunlar dolayısıyla meydana gelen veya bunların sonucu olarak ortaya çıkan kayıp veya zarar
2. Asistans hizmetinden yararlanmaya hakkı olan şahsın kasıtlı olarak zarar vermesi veya herhangi bir suç fiilinde bulunması,
3. Alkol veya uyuşturucu almış veya sürücü belgesi olmayan sürücüler tarafından gerçekleştirilen zararlar,
4. Sigortalının hizmet merkezini aramadan, servise kendi olanakları ile gitmesi veya araç servise girdikten sonra yardım talep etmesi,
5. Resmi makamlar tarafından uygun bulunmayan yerlerde yapılan seyahat sonucu meydana gelen kaza ya da yaralanma durumu,
6. Sürücü ile birlikte bulunan şahıslar veya üçüncü kişilerin; Şirketin bilgisi ve onayı olmadan yararlandıkları hizmetler,
7. Her tür nükleer yakıt veya nükleer yakıt yakımından kaynaklanan, radyoaktivite ile iyonlaştıran yayılma yahut bulaşma,
8. Her tür patlayıcı nükleer bileşimden kaynaklanan hasarlar,
9. Mücbir sebeplerin neden olduğu durumlar,
10. Aşırı iklim koşulları (hizmet iklim koşullarının düzelmesi sonrasında, mahalli mercilerin verdiği izin sınırları içerisinde müdahale edilerek müşteriye sunulacaktır)
11. Traktörler, İnşaat makineleri,
12. Aracın onarım masrafları,
13. Kontratın geçerlilik döneminden önce veya sonra vuku bulan her olay,
14. Yakıt donması teminat kapsamı haricindedir,
15. Hatalı veya kirli yakıt kullanımı,
16. Sigortalı araca ait eklentiler (römork, treyler, dorse) poliçede yol yardım teminatı alınmaması durumunda kapsam dışıdır.
17. Aracın yükleme ve boşaltma masrafları, yüklü çekim istemesi durumunda oluşacak masraflar teminat kapsamı haricindedir.

Diğer Hizmetler

1. İkame (Kiralık) Araç Hizmetleri

Teminat Tanımı:

Poliçe geçerlilik süresince gerçekleşen bir kaza sonucu sigortalı araçta meydana gelen, kasko poliçesi kapsamındaki hasarlar için aracın, tam hasara (pert) uğraması veya çalınması halleri dâhil olmak üzere ve aşağıdaki koşullarda ikame kiralık araç verilir.

İkame araç hizmeti, kullanım tarzı otomobil ve kamyonet araç grubu için sunulur.

Aynı yardım olayı için, seyahate devam amacıyla kiralık araç teminatından faydalanılması durumunda; hizmet, Eksper veya Ray Sigortanın hasar tespiti için atamış olduğu personelin onayı ile belirlediği tamir süresi ile sınırlı olmak üzere ikame aracın teslim alındığı ilde teslim edilmesi kaydıyla aşağıdaki ikame araç koşulları doğrultusunda azami ikame kiralık araç gününe tamamlanabilecektir.

Koşullar:

1. İkame kiralık araç hizmeti, kaza sonucu meydana gelen hasarlar için aracın tam hasara(pert) uğraması veya çalınması halleri dâhil olmak üzere, sigortalı aracın serviste(Hızlı Onarım Merkezleri dahil) onarım ihtiyacı olduğu durumlarda verilecektir.
2. Kiralık araç hizmetinden yararlanabilmek için bir hasar dosyası açılmış olması gereklidir. Hasar dosyası açılmış olan kazalarda, eksperin aracı görmesi beklenmeden 2 gün opsiyonlu ikame araç temin edilecektir. 2 gün opsiyon, poliçede seçilen alternatife göre (3 gün, 7 gün veya 15 gün) kullanılacak olan ikame araç süresinden düşülecektir.
3. İkame kiralık araç, hasarlı aracın servisteki onarım süresinin 4. maddeye göre yapılacak tespitine göre (Pazar günleri hariç) verilir.
4. Aracın tamir süresi, eksper atanmış dosyalarda eksper tarafından, eksper atanmayan dosyalarda Ray Sigorta Saha Denetim Uzmanı tarafından, meydana gelen hasarın boyutuna göre normal şartlarda ihtiyaç duyulan onarım süresi baz alınarak tespit edilir. Servis yoğunluğu veya parça tedarikinde yaşanabilecek gecikmeler onarım süresine dahil edilmez ve bu nedenlerle belirlenen onarım süresi uzatılmaz.
5. Asistans Firması aracın tamir süresinin tespitinde kendi uzmanını görevlendirebilir, gerektiğinde Eksper veya Ray Sigorta Saha Denetim Uzmanı ve tamiratı gerçekleştirecek tamirciden görüş alır, ancak Kiralık Araç hizmetinden yararlanma süresinin tespitinde Ray Sigorta Saha Denetim Uzmanı'nın kararı esastır.
6. Tamiratın belirlenen süreden kısa sürmesi durumunda ikame araç iade alınacaktır.
7. Belirlenen onarım süresi ve Ray Sigorta tarafından düzenlenen poliçede belirtilen ikame araç segment ve en fazla gün (3 gün, 7 gün veya 15 gün) kadar, yılda iki kez ile sınırlı olmak üzere kiralık araç sağlanır. Sağlanacak kiralık araç, mümkün olabilen durumlarda rent a car firmasının filosunda bulunan araçlardan sigortalı aracın özelliklerine en yakın araç olacaktır.

İkame araç gruplarına örnek olabilecek araçlar aşağıdaki tabloda belirtilmektedir.

Araç Segment	Muhtemel Teknik Nitelikler	Örnek Araç Tipleri
B - C	Binek Tipi, 4-5 Kapı, AC, AB, ABS, Motor Hacmi 1200 - 1600 cc Arası	Hyundai İ10, Fiat 500, Citroen C1, Peugeot 107 Renault Clio Hyundai Accent Ford Focus Renault Megane Fiat Linea Toyota Corolla Honda Civic Vb.
D	Binek Tipi, 4-5 Kapı, AC, AB, ABS, Motor Hacmi 1600 - 2000 cc Arası	VW Passat Ford Mondeo Toyota Avensis Citroen C5 Opel Insignia Skoda Octavia Vb.

Not: Araç özellikleri ve araç tipleri kiralık araç firmasının filosuna göre değişkenlik gösterebilir. Dizel araç talepleri bölgedeki anlaşmalı kiralık araç firmalarının filo imkânları dâhilinde karşılanır. Poliçede sigortalı aracın otomatik vites olması halinde sağlanacak kiralık araç otomatik vites olacaktır.

8. İkame araç hizmeti, binek araçlar ve kamyonet sınıfındaki araçlar için verilecektir. Kamyonet sınıfındaki araçlar için de yukarıdaki tabloda belirtilen örnek araç tipleri kapsamında binek kiralık araç sağlanır.
9. İkame araç, öncelikli olarak talep edilen yere en yakın anlaşmalı kiralık araç firmasının bir ofisinden teslim alınır ve teslim edilir. Ancak, sigortalı tarafından talep edilmesi halinde kiralık araç il ve ilçe merkezlerinde sigortalının talep ettiği adrese ücretsiz olarak teslim edilir.
10. İkame kiralık araç hizmetinin sağlanması için sigortalının kredi kartı sahibi olması gereklidir. Araç kiralama şirketlerinin uyguladıkları uluslararası kurallar gereğince araç kiralayan müşteriye aracın sağlanma amacı ve ücretinin kimin ödeyeceğine bakılmaksızın, kiralama sözleşmelerinde teminat içerisine alınmamış masraflar için boş bir kredi kartı slibi veya mail order formu imzalatılacaktır. Boş kredi kartı slibi veya mail order formu kiralık araç şirketi tarafından aşağıdaki durumlarda kullanılabilir; (Slip aracın iadesi sırasında rent a car firması tarafından müşteriye iade edilmektedir).
 - o Trafik cezaları,
 - o Yakıtın eksik teslim edilmesi,
 - o Kasko poliçesi kapsamı dışında araca verilebilecek zararlar,
 - o Kiralayanın kusurlu hareketlerinden dolayı kiralık aracın kullanılmamasından doğan ticari kayıplar
11. Kredi kartı bilgilerinizin yukarıda bahsedilen durumlar dışında kullanılmasından kaynaklanan sorumluluk ikame kiralık aracı sağlayan araç kiralama firmasına aittir.
12. Sigortalı, tamir süresi ve her koşulda en fazla poliçede belirtilen gün limitini aştığı takdirde, limit üstü bedel sigortalıdan tahsil edilir.
13. İkame kiralık araç hizmeti, hasarın gerçekleştiği yerin Daimi İkametgâha uzaklığına bakılmaksızın Türkiye içerisinde sağlanır.

14. Aracın tam hasara uğraması (pert) durumunda poliçe vadesi içinde 1 kere ile sınırlı olmak üzere poliçede belirtilen gün kadar ikame kiralık araç temin edilecektir.
15. Aracın çalınması durumunda poliçe vadesi içinde 1 kere ile sınırlı olmak üzere azami 30 güne kadar ikame kiralık araç temin edilecektir. Aracın çalınması durumunda, ikame kiralık araç süresi her şartta azami aracın bulunmasını takip eden ve tespit edilen tamir süresi ile sınırlıdır.

İstisnalar:

1. Ray Sigorta poliçesinin kapsamadığı hasarlar kapsam dışıdır. Eksper veya Ray Sigorta Saha Denetim Uzmanının raporu sonucunda, hasarın kapsam dışında olduğu ikame aracın kiralınması gerçekleştiğinden 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. Ray Sigorta Poliçesi'ne ait genel istisnalar ikame kiralık araç teminatı için de geçerli olacaktır.
6. Cam kırılması(Sunroof hariç) ve sesli ve görüntülü cihaz çalınması hasarlarında ikame araç temin edilmeyecektir.
7. Eksper veya Ray Sigorta Saha Denetim Uzmanının onayı ile trafikte emniyetli sürüşe engel teşkil etmediği belirlenen hasarlar için ikame araç hizmeti verilmez. Kaporta, karoseri ve tampon üzerindeki çizikler, göçükler(Dolu hasarları ikame araç teminatı kapsamındadır) veya koltuk döşeme onarımları gibi.
8. Araç sigortalı tarafından teslim alınan ilde iade edilecek olup, farklı ilde araç tesliminden doğacak drop ücreti Sigortalı tarafından karşılanacaktır.

2. Mini Onarım Hizmetleri

Kasko Mini Onarım hizmeti, Kasko Sigorta Poliçesi kapsamındaki sigortalı araçlarda, poliçenin geçerli olduğu süre boyunca oluşabilecek, aşağıda tanımlı olan mini hasarların belirtilen adet ve ölçü limitleri çerçevesinde Türkiye'de yerleşik RS Servis Merkezlerinde sigortalıdan herhangi bir onarım ücreti talep edilmeksizin giderilmesi hizmetidir.

Mini Onarım Hizmetleri kapsamında yapılan her işlem için hasar dosyası açılacaktır. Bu kapsamda açılan hasar dosyaları, poliçe üzerindeki hasarsızlık indirimini bozmayacaktır.

Mini Onarım hizmeti kapsamında verilecek servis hizmetleri aşağıdadır.

- o Boya Hasarlı Kaporta Düzeltme (10 cm`ye kadar boya hasarlı kaporta göçük ve ezikleri)
- o Boya Tamiri, Mini Yama (20 cm çapa kadar plastik tampon sıyrıkları,30 cm`ye kadar kaporta panel çizileri ve sıyrıkları)
- o Boyasız Kaporta Göçük Düzeltme (5 cm çapa kadar boya hasarsız kaporta göçükleri)
- o İç Döşeme Tamiri (deri, halı, kumaş, plastik üzerindeki 1 cm çapa kadar sigara yanığı, 5 cm çapa kadar yırtık, çizikler, 3 cm çapa kadar plastik parça kopukları)
- o Ön Cam Tamiri (mandagözü, yıldız, kombine tip gibi 1 cm çapa kadar cam kırıkları)
- o Leke Çıkarma (İç döşeme kumaş ve halılar üzerindeki 5 cm çapa kadar lekeler)
- o Plastik Tampon Tamiri (ön ve arka tamponlardaki teknik olarak onarılabılır her türlü göçük, yırtık, kopuk vs. gibi plastik hasarları)

Mini Onarım Hizmetleri için geçerli olan kullanım adetleri aşağıdadır.

Hizmet Grupları	Servis Hizmeti	Kullanım Hakkı Adet/Yıl
1	Boya Hasarlı Kaporta Düzeltme (DR)	4
	Boya Tamiri, Mini Yama (PR)	
2	Boyasız Kaporta Göçük Düzeltme (PDR)	8
	İç Döşeme Tamiri (IR)	
	Ön Cam Tamiri (WR)	
	Leke Çıkarma (SR)	
3	Plastik Tampon Tamiri (BR)	4

Mini Onarım Hizmet Tanımları

Boya Hasarlı Kaporta Göçük Düzeltme (DR):

Dış darbeler sonucu araç sac kaporta aksamı üzerinde meydana gelen, boyanın zarar gördüğü, 10 cm çapa kadar ezik, vuruş ve göçüklerin "Puntalı Göçük Çektirme" tekniği ile düzeltilerek eski haline getirilme işlemidir. "Boya Hasarlı Kaporta Göçük Düzeltme" işleminde sadece ezik, vuruş ve göçüklerin kaporta düzeltme işlemi yapılır. Hasarın tamamen giderilmesi için kaporta düzeltme işleminden sonra bölgeye "Boya Tamiri (Mini Yama)" işleminin uygulanması gerekir.

- **Mini Onarım** kapsamına giren kaporta hasarları:
10 cm 'ye kadar boya hasarlı kaporta hasarları

Boya Tamiri, Mini Yama (PR):

Seyir halindeyken veya dururken dış darbeler veya kötü niyetli hareketler sonucu, genellikle, araçların kapı, çamurluk ve tampon bölgelerinde meydana gelen sıyrık, çizik, gibi küçük ölçekli boya hasarları boya tamiri kapsamında "Mini Yama" yöntemi ile tamir edilir. "Mini Yama" yönteminde tamir bölgesi mümkün olduğunca küçük tutulur. Tamir boyası rengi orijinal boya rengine özel bir teknik ile uyumlandırılır. Hasar tamamen yok edilir. Mümkün olabilecek en küçük bölgenin boyanması suretiyle aracın orijinalliği azami ölçüde korunur.

- **Mini Onarım kapsamına giren boya hasarları:**
Kaporta sıyrık ve çizikleri 30 cm'ye kadar
Tampon sıyrık ve çizikleri 20 cm çapa kadar

Boyasız Kaporta Göçük Düzeltme (PDR):

PDR dış darbeler sonucu araç kaporta aksamı üzerinde meydana gelen, boyanın zarar görmediği, 5 cm çapa kadar olan kaporta göçüklerinin özel aletlerle aracın orijinalliği korunarak ve herhangi bir boyama işlemi yapılmaksızın düzeltilerek eski haline getirilme tekniği ve sanatıdır. PDR tekniği sayesinde aracın orijinalliği bozulmaz, ikinci el satışında değer kaybına uğramaz. Düzeltme işleminden tatminkar bir sonuç alınabilmesi için kaportada göçük bölgesindeki sacın uzamamış, boyanın zarar görmemiş ve hasarlı panelin daha önce boyanmamış olması gerekir. Boyasız kaporta göçük düzeltme işleminde, üzerinde göçük bulunan panelin arkasına özel aletlerle ulaşılır dışa doğru masaj yöntemi ile göçük düzeltilir. Ulaşılamayan veya arkası kapalı olan (kapı direkleri, marşpiyel gibi) bölgelerdeki kaporta göçükleri Boyasız Kaporta Göçük Düzeltme tekniği ile giderilemezler.

Bu tür durumlarda tamirin "Boya Hasarlı Kaporta Göçük Düzeltme" ve "Boya Tamiri (Mini Yama)" yöntemiyle yapılması gerekir.

- **Mini Onarım kapsamına giren kaporta hasarları:**
Boyanın zarar görmediği 5 cm çapa kadar kaporta göçükleri

İç Döşeme Tamiri (IR):

Araçların iç döşemelerindeki plastik, deri, vinil, kumaş, halı, velur kaplı aksamları üzerindeki sigara yanığı, çizik, yırtık, kopuk vs. gibi hasarlar “İç Döşeme Tamir” sistemiyle hasarlı parça değiştirilmeden, çoğu zaman tamir sonrası fark edilmeyecek derecede, azami düzeyde tamir edilirler.

- **Mini Onarım kapsamına giren iç döşeme hasarları:**
Kumaş, halı, velur, deri, vinil, plastik cinsi iç döşeme malzemelerin
1 cm çapına kadar deri, vinil, kumaş, halı, plastik sigara yanıkları
5 cm’ye kadar deri, vinil, kumaş, halı yırtıkları, plastik çizik ve çatlakları
3 cm çapa kadar plastik parça kopukları,

Ön Cam Tamiri (WR):

Araçların ön cam dış yüzeylerinde taş sekmesi, uçan cisimlerin çarpması gibi dış darbeler sonucu oluşan kırık ve çatlaklar “Cam Tamir” sistemiyle azami düzeyde giderilir. Cam kırık ve çatlaklarının vuku bulduktan kısa bir süre içerisinde tamir ettirilmesi cam tamirindeki başarı oranını önemli ölçüde arttırır.

- **Mini Onarım kapsamına giren cam tamiri hasarları:**
Mandagözü, yıldız, kombine tip gibi 1 cm çapa kadar ön cam tamiri.

Leke Çıkarma (SR):

Araçların koltuk, kapı ve tavan gibi aksamlarındaki döşeme kumaşları ve halı malzemeler üzerindeki lekeler “Leke Çıkarma” Sistemi ile nüfus ettikleri zemin üzerinden etkin bir şekilde çıkartılırlar. Malzeme içine tamamen nüfus etmiş, uzun süreden beri var olan ve daha önce kimyasal müdahalede bulunulmuş bazı cins lekelerin, bazı tür kumaş ve halı cinslerinden tamamen çıkartılması mümkün olmayabilmektedir. Bir koltuk üzerinde uygulanan leke çıkarma işlemi, kirli bir koltuk yüzeyinin temizlenmesini ve/veya iç süngerinin çıkartılmasını gerektirebilir. Böyle bir durumda leke çıkarma amacıyla yapılan temizleme ve çıkarma/takma işlemi “Mini Onarım” hizmeti kapsamında bedelsiz olarak yapılır. Ancak, üzerinde leke çıkarma işlemi yapılan koltuk dışındaki diğer kirli koltukların temizlenmesi hizmet kapsamı dışındadır.

- **Mini Onarım kapsamına giren leke hasarları:**
5 cm çapa kadar her türde lekeler

Plastik Tampon Tamiri (BR):

Araçların plastik ön ve arka tamponlarında hafif ve orta şiddetli darbeler sonucu oluşan, tamponun dış ve iç yüzeylerindeki yırtık, kopuk, çatlak, deformasyon, eksik parça gibi tamponun komple değişmesi sonucunu doğuran hasarlar, “Plastik Tampon Tamir” yöntemiyle garantili olarak tamir edilirler.

- **Mini Onarım kapsamına giren plastik tampon tamiri hasarları:**
Teknik olarak onarılabilir bulunan göçük, yırtık, kopuk, gibi plastik hasarları.