

RAY SİGORTA

IMM TAMAM - BİNEK ARAÇLAR

ASİSTANS HİZMETLERİ

Hizmet Detayları	Teminat Limitleri 2025 Yılında satın alınan poliçeler için	Teminat Limitleri 2026 Yılında satın alınan poliçeler için
Araç Hizmetleri		
Aracın çekilmesi	3.000 TL	10.000 TL
Aracın vinç ile kurtarılması	3.000 TL	10.000 TL
Lehtarın araç kazası sonucu yaralanması durumunda nakli	Sınırsız	Sınırsız
Bilgi ve organizasyon hizmetleri	Sınırsız	Sınırsız

TANIMLAR

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 kişi anlamındadır.

Sigortalı Araçlar

- Otomobil: Sürücüyle 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 ikametgâhı 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.

Şirket

- AWP SERVİS HİZMETLERİ A.Ş.

Araç Hizmetleri

Aracın çekilmesi ve kurtarılması hizmetleri; daimi ikametgâhtan itibaren herhangi bir mesafe alt sınırı olmaksızın, diğer hizmetler ise daimi ikametgâha 25 km'den itibaren sunulur.

1. Aracın çekilmesi veya kurtarılması

- Kaza sonucu aracın hareketsiz kalması durumunda, aracın vakanın gerçekleştiği yere en yakın Anlaşmalı Servise limit dâhilinde çekilmesi sağlanacaktır. İl sınırları içerisinde istenilen anlaşmalı servise, il sınırları içerisinde anlaşmalı servis yok ise; araç, o il sınırları içerisindeki istenilen servise çekilir.
- Arıza durumunda hizmet verilmeyecektir.
- 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 otoban ücreti teminat kapsamında olmayıp, sigortalı tarafından karşılanacaktır.

- 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.
- Aracın çekme ve kurtarma hizmetleri aşağıdaki kapsamda verilecektir:
 - Şirket, bölgedeki anlaşmalı mevcut çekme / kurtarma hizmet sağlayıcı firmaların imkânları, yeterlilikleri ölçüsünde, fiziki, coğrafi ve iklim koşullarının elverdiği ölçüde hizmetin 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 menfaat kapsamında aracın tamir masraflarına ilişkin olarak herhangi bir meblağ ödenmeyecektir.

2. Lehtarın araç kazası sonucu yaralanması durumunda nakli

- Lehtarın, Sigortalı araç ile gerçekleştirilen bir trafik kazası sonucu yaralanması nedeniyle, Şirket, Lehtar 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.

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, poliş 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 Poliş'e'nin koşullarına uymakta olmaları koşuluna bağlıdır.
3. Sigortalanan Lehtarın bu Poliş kapsamındaki talebi için Lehtar;
 - Zararı asgariye indirmek için tüm makul tedbirleri alacaktır.
 - İstenen menfaatleri belirten talebi bildirmek için Şirkete en kısa zamanda telefon edecektir.
 - Şirkete gerekli tüm bilgiyi serbest olarak temin edecektir.
 - 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 Polişeden daha evvel tanzim edilmiş olup, halen yürürlükte bulunan bir başka Sigorta/Asistans Polisesi varsa, bu poliş 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) polişede yol yardım teminatı alınmaması durumunda kapsam dışıdır.
17. Aracın yükleme ve boşaltma masrafları, yüklü çekim istemesi durumunda oluşacak masraflar teminat kapsamı haricindedir.