

# RAY SİGORTA

## FERDİ KAZA SİGORTASI ÜRÜNLERİ

Police kapsamında sunulan Ray Kulüp Hizmetleri

### Hizmetlerin sunulduğu ürünler

Ferdi Ray  
Ferdi Ray Plus  
Güvenli Yolculuk

Hizmet Detayları	Teminat Limitleri 2025 Yılında satın alınan poliçeler için			Teminat Limitleri 2026 Yılında satın alınan poliçeler için		
	Alternatif-1	Alternatif-2	Alternatif-3	Alternatif-1	Alternatif-2	Alternatif-3
	<b>Araç Hizmetleri</b>					
Aracın çekilmesi	3.500 TL Arıza durumunda yılıda 1, kaza durumunda yılıda 2 defa	5.000 TL Arıza durumunda yılıda 1, kaza durumunda yılıda 2 defa	7.000 TL Arıza durumunda yılıda 2, kaza durumunda yılıda 2 defa	7.500 TL Arıza durumunda yılıda 2, kaza durumunda yılıda 2 defa	10.000 TL Arıza durumunda yılıda 2, kaza durumunda yılıda 2 defa	Limitsiz***
Aracın vinç ile kurtarılması	3.500 TL Yılıda 2 defa	5.000 TL Yılıda 2 defa	7.000 TL Yılıda 2 defa	7.500 TL Yılıda 2 defa	10.000 TL Yılıda 2 defa	Limitsiz****
Lastik değiştirilmesi hizmeti	İşçilik sınırsız, malzeme masrafı lehtara ait (Lastiğin olay yerinde değiştirilememesi durumunda en yakın tamirciye nakli için en fazla 1.500 TL'ye kadar çekme ücreti karşılır.)	İşçilik sınırsız, malzeme masrafı lehtara ait (Lastiğin olay yerinde değiştirilememesi durumunda en yakın tamirciye nakli için en fazla 1.500 TL'ye kadar çekme ücreti karşılır.)	İşçilik sınırsız, malzeme masrafı lehtara ait (Lastiğin olay yerinde değiştirilememesi durumunda en yakın tamirciye nakli için en fazla 3.000 TL'ye kadar çekme ücreti karşılır.)	İşçilik sınırsız, malzeme masrafı lehtara ait (Lastiğin olay yerinde değiştirilememesi durumunda en yakın tamirciye nakli için en fazla 5.000 TL'ye kadar çekme ücreti karşılır.)	İşçilik sınırsız, malzeme masrafı lehtara ait (Lastiğin olay yerinde değiştirilememesi durumunda en yakın tamirciye nakli için en fazla 5.000 TL'ye kadar çekme ücreti karşılır.)	İşçilik sınırsız, malzeme masrafı lehtara ait (Lastiğin olay yerinde değiştirilememesi durumunda en yakın tamirciye nakli için en fazla 5.000 TL'ye kadar çekme ücreti karşılır.)
Yakıt/Şarj bitmesi durumunda aracın çekilmesi	1.500 TL Yılıda 2 defa (En yakın benzin/şarj istasyonuna kadar geçerli.)	1.500 TL Yılıda 2 defa (En yakın benzin/şarj istasyonuna kadar geçerli.)	3.000 TL Yılıda 2 defa (En yakın benzin/şarj istasyonuna kadar geçerli.)	5.000 TL Yılıda 2 defa (En yakın benzin/şarj istasyonuna kadar geçerli.)	5.000 TL Yılıda 2 defa (En yakın benzin/şarj istasyonuna kadar geçerli.)	5.000 TL Yılıda 2 defa (En yakın benzin/şarj istasyonuna kadar geçerli.)
Oto kapı kilit	İşçilik ve yol sınırsız (Kapının açılmaması durumunda aracın en yakın tamirciye nakli için maksimum 1.500 TL çekme ücreti karşılır.)	İşçilik ve yol sınırsız (Kapının açılmaması durumunda aracın en yakın tamirciye nakli için maksimum 1.500 TL çekme ücreti karşılır.)	İşçilik ve yol sınırsız (Kapının açılmaması durumunda aracın en yakın tamirciye nakli için maksimum 3.000 TL çekme ücreti karşılır.)	İşçilik ve yol sınırsız (Kapının açılmaması durumunda aracın en yakın tamirciye nakli için maksimum 5.000 TL çekme ücreti karşılır.)	İşçilik ve yol sınırsız (Kapının açılmaması durumunda aracın en yakın tamirciye nakli için maksimum 5.000 TL çekme ücreti karşılır.)	İşçilik ve yol sınırsız (Kapının açılmaması durumunda aracın en yakın tamirciye nakli için maksimum 5.000 TL çekme ücreti karşılır.)
Ozon ile araç dezenfeksiyonu*	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.
Özel şoför vale*	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.
Araç yıkama hizmeti **	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.
Periyodik bakım işçiliği **	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.
Araç check up **	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.
Lastik değişim **	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.
Araç dezenfeksiyonu **	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.
Motovale **	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.

Hizmet Detayları	Teminat Limitleri 2025 Yılında satın alınan poliçeler için			Teminat Limitleri 2026 Yılında satın alınan poliçeler için		
	Alternatif-1	Alternatif-2	Alternatif-3	Alternatif-1	Alternatif-2	Alternatif-3
<b>Ferdi Hizmetler</b>						
Sigortalının ciddi yaralanma durumunda nakli	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız
Sigortalının taburcu olduktan sonra daimi ikametgâha nakli	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız
Eşlik eden birinci derece aile üyelerinin nakli veya daimi ikametgâhlarına geri gönderilmesi	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız
Ciddi yaralanma durumunda konaklama süresinin uzatılması	Günlük 500 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama Maksimum 7 gün	Günlük 500 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama Maksimum 7 gün	Günlük 1.000 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama Maksimum 7 gün	Günlük 2.000 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama Maksimum 7 gün	Günlük 2.000 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama Maksimum 7 gün	Günlük 2.000 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama Maksimum 7 gün
Sigortalının aile üyelerinden birinin seyahati ve konaklaması	Seyahat sınırsız Günlük 500 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama Maksimum 7 gün	Seyahat sınırsız Günlük 500 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama Maksimum 7 gün	Seyahat sınırsız Günlük 1.000 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama Maksimum 7 gün	Seyahat sınırsız Günlük 2.000 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama Maksimum 7 gün	Seyahat sınırsız Günlük 2.000 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama Maksimum 7 gün	Seyahat sınırsız Günlük 2.000 TL'ye kadar oda + kahvaltı konaklama Maksimum 7 gün
Yakın bir aile mensubunun ölümü sonrası meydana gelen seyahat masrafları	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız
Evde meydana gelen bir hasar sebebiyle ortaya çıkan seyahat masraflarının karşılanması	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız
Vefat eden sigortalının nakli	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız
Bagajın ve şahsi eşyaların bulunması ve sigortaliye ulaştırılması	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız
İlaç gönderilmesi organizasyonu	Temini (bağlantı/bulunma) ve ulaştırılması sınırsız	Temini (bağlantı/bulunma) ve ulaştırılması sınırsız	Temini (bağlantı/bulunma) ve ulaştırılması sınırsız	Temini (bağlantı/bulunma) ve ulaştırılması sınırsız	Temini (bağlantı/bulunma) ve ulaştırılması sınırsız	Temini (bağlantı/bulunma) ve ulaştırılması sınırsız
Tıbbi danışma	Bağlantı	Bağlantı	Bağlantı	Bağlantı	Bağlantı	Bağlantı
Mini diş sağlığı*	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.
<b>Konut Hizmetleri</b>						
Su tesisatı işleri (Kapama masrafları dâhil)	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa
Elektrik tesisatı işleri	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa
Anahtar işleri	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa
Cam işleri	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa	10.000 TL Yılda 3 defa
Doktor veya ambulans gönderilmesi	5.000 TL Yılda 3 defa	5.000 TL Yılda 3 defa	5.000 TL Yılda 3 defa	5.000 TL Yılda 3 defa	5.000 TL Yılda 3 defa	5.000 TL Yılda 3 defa
Uzman hemşire veya refakatçi gönderilmesi	5.000 TL Yılda 3 defa	5.000 TL Yılda 3 defa	5.000 TL Yılda 3 defa	5.000 TL Yılda 3 defa	5.000 TL Yılda 3 defa	5.000 TL Yılda 3 defa
Otel hizmeti	Kişi başı günlük 5.000 TL Yılda 2 gün	Kişi başı günlük 5.000 TL Yılda 2 gün	Kişi başı günlük 5.000 TL Yılda 2 gün	Kişi başı günlük 5.000 TL Yılda 2 gün	Kişi başı günlük 5.000 TL Yılda 2 gün	Kişi başı günlük 5.000 TL Yılda 2 gün
Güvenlik şirketi	Maksimum 2 Gün	Maksimum 2 Gün	Maksimum 2 Gün	Maksimum 2 Gün	Maksimum 2 Gün	Maksimum 2 Gün
Sigortalı faturalarının ödemesi	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.
Hastanede yatma durumunda yardım	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.
Acil mesajların iletilmesi	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız
Profesyonel ev hizmetleri organizasyonu	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız
Konut için mini onarım*	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.	Aşağıda yazılı şartlarda sunulur.
Bilgi ve organizasyon hizmetleri	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız	Sınırsız

\* Ferdi Ray Plus paketinde sunulmaktadır.

\*\* Güvenli Yolculuk paketinde sunulmaktadır.

\*\*\* Arıza durumunda yılda 2, kaza durumunda yılda 2 defa ile sınırlıdır.

\*\*\*\*Yılda 2 defa ile sınırlıdır.

Güvenli Yolculuk paketinde Konut ve Ferdi Yardım Hizmetleri bulunmamaktadır.

## 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 kişiyi ifade eder.

### Şirket

- AWP SERVİS HİZMETLERİ A.Ş.

### Sigortalı Araçlar

- **Otomobil:** Sürücüyle birlikte en fazla 9 kişinin seyahat edebileceği, insan taşıma amacıyla üretilmiş motorlu taşıttır.
- **Kamyonet:** 3.500 kilogramdan fazla ağırlık bulundurmeyen, yük taşıma amaçlı üretilen motorlu taşıttır. Sürücü bölümü gövdeyle bitişik olan ve sürücü ile yanındaki oturma yerlerine ek olarak fazladan oturma yerine sahip panel Van ve pick-up'lar kamyonet sınıfında değerlendirilir.  
*Kiralık araçlar teminat kapsamında değildir.*

### 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.

### Birinci Derece Aile Üyesi

- Sigortalı kişinin kendisiyle birlikte sürekli ikamet eden eşi, çocukları (17 yaşındaki veya daha küçük) veya anne / babası (ebeveyni).

### Ciddi Yaralanma

- Poliçenin geçerlilik tarihleri arasında sigortalının isteği dışında ani ve şiddetli dışarıdan kaynaklanan bir neden sonucunda meydana gelen Şirket'in tıbbi ekibinin görüşüne göre Uluslararası 32 Acil Durum Parametresi kapsamında bulunan ciddi bir yaralanma.

### Aciliyet

"Aciliyet" terimi hasarın derhal tamiri ihtiyacı ve aşağıda belirtilen standartlara bağlıdır.

- **Su tesisatı:** Sigortalının veya üçüncü şahısların tarafların mülkiyetlerinde hasara neden olan, Konut'a ait sabit tesisat / donanımdaki hasar (Binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat sigortalının bölgesinde olsa bile konuta ait olarak kabul edilmeyecektir)
- **Elektrik tesisatı:** Hasarın merkezi konutun içinde bulunduğu sürece, konut elektrik tesisatının herhangi yerindeki elektrik kesintisi
- **Anahtar işleri:** Başka hiçbir giriş yolunun olmaması durumu, acil servis veya anahtarcı müdahalesini gerektiren sigortalının binaya girişini engelleyen her türlü risk.
- **Cam işleri:** Hasarın her türlü üçüncü taraf saldırgan hareketleri veya çevre kazalarına karşı konutun korunmasını zaafa düşürdüğü hallerde, camların veya pencere sistemine ait her türlü dikey cam yüzeyin kırılması

### Konut

- Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde, sigorta şirketi tarafından teminat altına alınmış ve poliçe üzerinde adresi görülen, ticari olarak kullanılmayan, kiralama yoluyla veya mülkiyeti kendisinde olmak üzere daimi olarak ikamet ettiği/ettirdiği daire, müstakil villa ve evler "KONUT" olarak anılacaktır.

## 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 yakıt bitmesi hizmetleri;** daimi ikametgâhtan itibaren, diğer hizmetler ise daimi ikametgâha 25 km'den itibaren sunulur.

#### 1. Aracın çekilmesi veya kurtarılması

- **Çekim Şartı:** Kaza ve arıza sonucu aracın hareketsiz kalması durumunda; şirket, aracın olayın gerçekleştiği ildeki en yakın servise limit dâhilinde çekilmesini sağlayacaktır. 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.
- Vade boşluğu olmayan Ray yenileme poliçeleri hariç olmak üzere, arıza durumunda, poliçe başlangıç tarihinden itibaren ilk 7 gün içinde gelecek çekim talepleri kapsam dışında olacaktır.
- **Ferdi Ray paketinde arıza durumunda 15 yaş üstü araçlar için hizmet sağlanmayacaktır.**
- Ferdi Ray Plus ve Güvenli Yolculuk paketlerinde araç yaş sınırı bulunmamaktadır.
- Aracın sigortalının talebi doğrultusunda teminat kapsamı dışında başka bir servise veya anlaşmalı servise çekilmesi durumunda oluşacak fark sigortalı tarafından karşılanacaktır.
- 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 toban 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. 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. Yakıt/Şarj bitmesi durumunda aracın çekilmesi

- Aracın yakıt/şarjının bitmesi durumunda araç, en yakın akaryakıt/şarj istasyonuna 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, en yakın tamirciye aracın nakli limit dâhilinde sağlanacaktır.

#### 5. Ozon ile araç dezenfeksiyonu

- Ozon ile araç dezenfeksiyon hizmetinde ozon ile dezenfeksiyonu sağlayacak cihaz araç içerisine yerleştirilir. Aracın klimalarının da temizlenmesi için aracın kliması açık hale getirilir. Aracın tüm kapı ve pencereleri kapalı tutulur, ozonun oksijen ile aktif hale gelebilmesi için yalnızca bir pencere yarı açık bırakılabilmektedir. Araç metrekaresine göre 5 veya 10 dk. sonra cihaz kapatılır. Cihaz kapatıldıktan 10 dk. sonra aracın tüm kapıları açılarak araç havalandırılır ve işlem tamamlanır. Araç dezenfeksiyon hizmeti poliçe kapsamında yılda 1 kez ücretsiz olarak sunulmaktadır. Hizmetten yararlanacak sigortalının minimum 48 saat öncesinden hafta içi (Pazartesi-Cuma) mesai saatlerinde (09:00-17:00) 444 4 729 hattını arayarak randevu alması gerekmektedir. Hizmetten yararlanacak sigortalı hizmetini de yalnızca hafta içi (Pazartesi-Cuma) mesai saatleri (09:00-17:00) dahilinde hizmet noktasından alabilecektir. Araç iç-dış yıkama bu hizmet kapsamına dahil değildir. Hizmet yalnızca dezenfeksiyon işlemi içermektedir. Otomobil sınıfına giren şahıs araçlar dışında kalan, şahıs ve şirket üzerine kayıtlı Jip, hafif ticari, ticari vb. ve her ne suretle olursa olsun şirket üzerine kayıtlı otomobiller kapsam dışıdır. Hizmetten yararlanacak sigortalı araç bilgilerini yıl içerisinde yeni araba alınması halinde en fazla 1 kez değiştirebilir.
  - İlgili hizmetler tanımlanmış olan sigortalı hattı üzerinden sunulacaktır. Farklı kanallardan yapılan yönlendirmelerde yaşanacak olası sorunlar ve teknik problemlerden HİZMET SAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.
  - Sigortalının hizmet hattı onayı olmadan yaptığı ödemeleri HİZMET SAĞLAYICI'YA rücu etme hakkı yoktur.

\* **Ferdi Ray Plus paketinde sunulmaktadır.**

## 6. Özel Şoför vade

- Sigortalının ihtiyacı halinde (yurt içi-yurt dışından gelen misafirlerin karşılanması ve transferi, yoğun iş temposu içerisinde aile bireylerinin ihtiyaç duyması, her türlü özel durum ve benzeri hallerde), hizmet sağlayıcı tarafından organize edilerek sağlanacak özel şoför hizmetidir. Bu hizmet yılda iki(2) kez, maksimum iki(2) saat olmak üzere ücretsiz olarak karşılanacaktır. Her durumunda organizasyonu 444 4 729 hat üzerinden, hizmet sağlayıcı tarafından yapılacaktır. Hizmet 24 saat önce rezervasyon yapılması durumunda verilecek olup aynı gün içinde yapılacak talepler kabul edilmeyecektir. Özel Şoför, Sigortalı Aracı kullanacaktır.
  - İlgili hizmetler tanımlanmış olan sigortalı hattı üzerinden sunulacaktır. Farklı kanallardan yapılan yönlendirmelerde yaşanacak olası sorunlar ve teknik problemlerden HİZMET SAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.
  - Sigortalının hizmet hattı onayı olmadan yaptığı ödemeleri HİZMET SAĞLAYICI'YA rücu etme hakkı yoktur.
- \* **Ferdi Ray Plus paketinde sunulmaktadır.**

## 7. Araç Yıkama Hizmeti

- Hizmet kapsamında, yılda 4 kez 3'er ay ara ile iç-dış araç yıkama hizmetinden ücretsiz olarak faydalanabilirsiniz. Yalnızca poliçe sahibinin adına kayıtlı poliçede yazılı plakalı hususi binek-SUV tipi otomobilleri için poliçe süreniz boyunca belirtilen limit kapsamında hizmetten yararlanabilirsiniz. Ücretsiz araç yıkama hizmeti hafta içi kullanımlarda geçerlidir. Hizmetler 5 koltuğa kadar olan binek ve SUV tipi araçlar için geçerlidir. Tüzel kişiler adına kayıtlı araçlar ile ticari sınıf olarak geçen veya herhangi bir şirket üzerine kayıtlı olan araçlar hizmet kapsamına dahil değildir. Hizmet anlaşmalı kurumlarımız aracılığıyla sağlanmaktadır. Hizmetin kullanılması için randevu talebinin 0850 480 87 99 nolu telefona iletilmesi akabinde çağrı merkezi tarafından istasyon uygunluğu sorgulanacak ve çağrı merkezi tarafından hizmet alım onayı için dönüş sağlanacaktır. Taleplere, talep iletildikten en geç 3 iş günü içerisinde ve hafta içi mesai saatleri içerisinde dönüş yapılmaktadır. Hafta içi hizmet kullanımı için hafta sonu iletilen taleplere ilk iş günü dönüş sağlanacaktır. Organizasyon sağlandıktan sonra randevu ve kurum detayları cep telefonunuza sms olarak iletilecektir. Ücretsiz hizmet hakları kullanılmadığında bir sonraki ay veya yıla devredilmemektedir.
- \* **Güvenli Yolculuk paketinde sunulmaktadır.**

## 8. Periyodik Bakım İşçiliği

- Hizmet kapsamında yılda 1 kez periyodik bakım işçiliği hizmetinden ücretsiz olarak faydalanabilirsiniz. Yalnızca poliçe sahibinin adına kayıtlı poliçede yazılı plakalı hususi binek-SUV tipi otomobilleri için poliçe süreniz boyunca belirtilen limit kapsamında hizmetten yararlanabilirsiniz. Tüzel kişiler adına kayıtlı araçlar ile ticari sınıf olarak geçen veya herhangi bir şirket üzerine kayıtlı olan araçlar hizmet kapsamına dâhil değildir. Anlaşmalı kurumlarımızda yapılacak olan işlemde yalnızca işçilik hizmeti ücretsiz sunulmakta olup kullanılacak malzemelerin ücreti tarafınızdan karşılanmamaktadır. Hizmetin kullanılması için randevu talebinin 0850 480 87 99 nolu telefona iletilmesi akabinde çağrı merkezi tarafından istasyon uygunluğu sorgulanacak ve çağrı merkezi tarafından hizmet alım onayı için dönüş sağlanacaktır. Taleplere, talep iletildikten en geç 5 iş günü içerisinde ve hafta içi mesai saatleri içerisinde dönüş yapılmaktadır. Hafta içi hizmet kullanımı için hafta sonu iletilen taleplere ilk iş günü dönüş sağlanacaktır. Organizasyon sağlandıktan sonra randevu ve kurum detayları cep telefonunuza sms olarak iletilecektir.
- \* **Güvenli Yolculuk paketinde sunulmaktadır.**

## 9. Araç Check Up

- Hizmet kapsamında yılda 1 kez aracınızın 26 noktada yapılacak olan check up hizmetinden ücretsiz olarak faydalanabilirsiniz. Yalnızca poliçe sahibinin adına kayıtlı poliçede yazılı plakalı hususi binek-SUV tipi otomobilleri için poliçe süreniz boyunca belirtilen limit kapsamında hizmetten yararlanabilirsiniz. Tüzel kişiler adına kayıtlı araçlar ile ticari sınıf olarak geçen veya herhangi bir şirket üzerine kayıtlı olan araçlar hizmet kapsamına dâhil değildir. Hizmet anlaşmalı kurumlarımız aracılığıyla sağlanmaktadır. Hizmetin kullanılması için randevu talebinin 0850 480 87 99 nolu telefona iletilmesi akabinde çağrı merkezi tarafından istasyon uygunluğu sorgulanacak ve çağrı merkezi tarafından hizmet alım onayı için dönüş sağlanacaktır. Taleplere, talep iletildikten en geç 5 iş günü içerisinde ve hafta içi mesai saatleri içerisinde dönüş yapılmaktadır. Hafta içi hizmet kullanımı için hafta sonu iletilen taleplere ilk iş günü dönüş sağlanacaktır. Organizasyon sağlandıktan sonra randevu ve kurum detayları cep telefonunuza sms olarak iletilecektir.
- \* **Güvenli Yolculuk paketinde sunulmaktadır.**

## 10. Lastik Değişim

- Hizmet kapsamında yılda 1 kez aracınızın lastik değişimi işçiliği hizmetinden ücretsiz olarak faydalanabilirsiniz. Yalnızca poliçe sahibinin adına kayıtlı poliçede yazılı plakalı hususi binek-SUV tipi otomobilleri için poliçe süreniz boyunca belirtilen limit kapsamında hizmetten yararlanabilirsiniz. Tüzel kişiler adına kayıtlı araçlar ile ticari sınıf olarak geçen veya herhangi bir şirket üzerine kayıtlı olan araçlar hizmet kapsamına dâhil değildir. Hizmet anlaşmalı kurumlarımız aracılığıyla sağlanmaktadır. Hizmetin kullanılması için randevu talebinin 0850 480 87 99 nolu telefona iletilmesi akabinde çağrı merkezi tarafından istasyon uygunluğu sorgulanacak ve çağrı merkezi tarafından hizmet alım onayı için dönüş sağlanacaktır. Taleplere, talep iletildikten en geç 5 iş günü içerisinde ve hafta içi mesai saatleri içerisinde dönüş yapılmaktadır. Hafta içi hizmet kullanımı için hafta sonu iletilen taleplere ilk iş günü dönüş sağlanacaktır. Organizasyon sağlandıktan sonra randevu ve kurum detayları cep telefonunuza sms olarak iletilecektir.
- \* **Güvenli Yolculuk paketinde sunulmaktadır.**

## 11. Araç Dezenfeksiyonu

- Hizmet kapsamında yılda 1 kez aracın dezenfekte işleminden ücretsiz olarak faydalanabilirsiniz. Yalnızca poliçe sahibinin adına kayıtlı poliçede yazılı plakalı hususi binek-SUV tipi otomobilleri için poliçe süreniz boyunca belirtilen limit kapsamında hizmetten yararlanabilirsiniz. Tüzel kişiler adına kayıtlı araçlar ile ticari sınıf olarak geçen veya herhangi bir şirket üzerine kayıtlı olan araçlar hizmet kapsamına dâhil değildir. Hizmet anlaşmalı kurumlarımız aracılığıyla sağlanmaktadır. Hizmetin kullanılması için randevu talebinin 0850 480 87 99 nolu telefona iletilmesi akabinde çağrı merkezi tarafından istasyon uygunluğu sorgulanacak ve çağrı merkezi tarafından hizmet alım onayı için dönüş sağlanacaktır. Taleplere, talep iletildikten en geç 5 iş günü içerisinde ve hafta içi mesai saatleri içerisinde dönüş yapılmaktadır. Hafta içi hizmet kullanımı için hafta sonu iletilen taleplere ilk iş günü dönüş sağlanacaktır. Organizasyon sağlandıktan sonra randevu ve kurum detayları cep telefonunuza sms olarak iletilecektir. Hizmet poliçe başlangıç tarihinden 5 iş günü sonra kullanılmaya başlanır.
- \* **Güvenli Yolculuk paketinde sunulmaktadır.**

## 12. Motovale

- Hizmet kapsamında yılda 2 kez 25 km ye kadar motorlu vale hizmetinden ücretsiz olarak faydalanabilirsiniz. Hizmet anlaşmalı kurumlarımız aracılığıyla sağlanmaktadır, Hizmetin kullanılması için randevu talebinin 0850 480 87 99 nolu telefona 24 saat öncesinde iletilmesi, hafta sonu organizasyonlarının ise hafta içi mesai saatlerinde iletilmesi gerekmektedir. Akabinde çağrı merkezi tarafından organizasyon sağlanmaktadır. Organizasyon sağlandıktan randevu ve kurum detayları cep telefonunuza sms olarak iletilecektir.
- \* **Güvenli Yolculuk paketinde sunulmaktadır.**  
**Sınırlı illerde geçerlidir.**

## Ferdi Hizmetler

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

### 1. Sigortalı'nın ciddi yaralanma durumunda nakli

- Sigortalı'nın ciddi yaralanma durumunda, Şirket, sigortalıyı 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.

### 2. Sigortalı'nın taburcu olduktan sonra Daimi İkametgâha nakli

- Sigortalı'nın bu poliçe kapsamındaki ciddi yaralanma durumunda tıbbi bir merkezde yatarak operasyon gerektiren tedavisinin sona ermesini takiben taburcu olması durumunda, seyahate devam edemeyeceğine ve Daimi İkametgâha dönüş için Sigortalı'nın asıl seyahat için kullanmış olduğu taşıma aracını kullanamayacağına Şirket doktoru tarafından karar verilirse, Şirket, Sigortalı'ya ambulans veya refakatçi doktor ve Şirket'in doktoru tarafından en uygun kabul edilen herhangi bir nakil aracıyla Daimi İkametgâha nakli için gerekli giderleri karşılayacaktır. Naklin yapılabilmesi için, tedavi eden doktorun düzenleyeceği tıbbi rapor gerekmektedir.

### 3. Eşlik eden birinci derece aile üyelerinin nakli veya Daimi İkametgâhlarına geri gönderilmesi

- Sigortalı'nın ciddi yaralanması durumunda birinci derece aile üyelerinden birinin seyahatini sürdürmemesi söz konusu ise, Şirket eşlik eden birinci derece aile üyelerinin İkametgâhlarına 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.

### 4. Ciddi yaralanma durumunda konaklama süresinin uzatılması

- Sigortalı'nın poliçe kapsamındaki nedenlerden dolayı ciddi yaralanma durumunda, Sigortalı'nın tedavi olduğu yerde kalış süresinin uzamasının söz konusu yaralanmanın sonucu olduğu ilgili doktor tarafından belgelenir ise, Şirket, sigortalının otel veya diğer konaklama masraflarını karşılayacaktır. Ödenecek azami tutar limitlerde belirtilen gün adedince ve günlük azami tutarla sınırlıdır.

### 5. Sigortalının aile üyelerinden birinin seyahati ve konaklaması

- Şirket, Sigortalı'nın poliçe kapsamındaki nedenlerden dolayı ciddi yaralanma nedeniyle 5 günden fazla hastanede kalması gerektiğinde, bir aile üyesi için aşağıdaki masrafları temin edecektir:
- Hastanenin bulunduğu yere seyahat masrafları sınırsız ve en fazla limitlerde belirtilen gün adedince ve günlük azami tutarla sınırlı konaklama masrafları.

### 6. Yakın bir aile mensubunun ölümü sonrası meydana gelen seyahat masrafları

- Sigortalı, yakın bir aile mensubunun (eş, çocuklar, ebeveyn) Daimi İkamet Yeri'nde ölümü nedeniyle seyahatini yarıda kesmek zorunda kaldığında, Şirket, Sigortalı'nın Daimi İkametgâhına dönüşünü organize edecektir.
- Bu menfaat, sadece, Sigortalı'nın orijinal seyahati için önceden ayarlanmış olduğu dönüş amacıyla kullanacağı taşıma aracını kullanmadığında mümkündür.

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

- Sigortalı'nın evindeki hırsızlık, yangın veya patlama nedeniyle oturulmaz hale gelmesi, ya da fazla zararın ortaya çıkması riski sebebiyle, Sigortalı'nın evinde bulunması gerektiği durumlarda, Şirket, Sigortalı'nın Daimi İkametgâha dönüş masraflarını ödeyecektir.
- Bu menfaat, sadece, Sigortalı'nın orijinal seyahati için önceden ayarlanmış olduğu dönüş amacıyla kullanacağı taşıma aracını kullanmadığında mümkündür.

### 8. Vefat eden Sigortalı'nın nakli

- Sigortalı'nın kaza sonucu vefatı halinde Şirket;
  - Cenazenin defnedilmesi için Daimi İkamet Yeri'ne naklini organize edecektir.
  - Refakat eden birinci derece aile üyelerinin defin yerine veya Daimi İkamet Yeri'ne dönüşünü organize edecektir. (Bu menfaat, sadece, birinci derece aile üyeleri orijinal seyahatleri için önceden ayarlanmış oldukları dönüş amacıyla kullanacakları taşıma aracını kullanamadıklarında mümkündür.
  - Eğer birinci derece aile üyelerinden birisi kendisine refakat edecek kimse bulunmayan bir çocuk (15 yaş veya daha küçük) ise, Şirket, Daimi İkametgâha seyahat süresince bir refakatçi temin edecektir.
- Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışındadır.

## 9. Bagajın ve şahsi eşyaların bulunması ve Sigortalı'ya ulaştırılması

- Şirket, raporların hazırlanmasında sigortalıya yardım sağlayacak ve tarifeli uçuşlarda kaybolan bagajların bulunması için gereken görüşmelerde ona tavsiyelerde bulunacak veya yardımcı olacaktır.
- Bagajın bulunması halinde, Şirket söz konusu bagajı Daimi İkametgâha veya seyahat için tasarlanan varış yerine gönderecektir.

## 10. İlaç gönderilmesi organizasyonu

- Şirket ilgili doktor tarafından acil olarak yazılmış ve Sigortalı'nın seyahat ettiği yerde bulunamayan ilaçların Sigortalı'ya gönderilmesi işlemini organize edecektir. İlaç bedelleri Sigortalı tarafından, nakliye masrafları Şirket tarafından karşılanacaktır.

## 11. Tıbbi danışma

- Sigortalı'nın karşılaştığı sağlık problemi konusunda Şirket Tıbbi Ekibi tarafından bilgi verilir. Doktor, uzman doktor, diş hekimi, 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.

## 12. Mini diş sağlığı

- Ücretsiz hizmet hakları poliçe süresince, her bir hizmet için 1 kere ile sınırlıdır. Ücretsiz hizmetler sadece hizmet sağlayıcının anlaşmalı olduğu kurumlarda geçerlidir. Hizmetten yararlanacak sigortalının 444 4 729 hattını arayarak randevu alması gerekmektedir.
  - Diş Hekimi Muayenesi
  - Detertraj (Alt-Üst çene)(1 seans)
  - Diş Röntgen Filmi (Periapikal - Tek Diş)
    - İlgili hizmetler tanımlanmış olan sigortalı hattı üzerinden sunulacaktır. Farklı kanallardan yapılan yönlendirmelerde yaşanacak olası sorunlar ve teknik problemlerden HİZMET SAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.
    - Sigortalının hizmet hattı onayı olmadan yaptığı ödemeleri HİZMET SAĞLAYICI'YA rücu etme hakkı yoktur.
- \* **Ferdî Ray Plus paketinde sunulmaktadır.**

## Konut Hizmetleri

Sigortalı, sigorta primini ödediğinde veya ödemeyi kabul ettiğinde, Şirket, sigorta süresince oluşacak olaylar karşısında bu poliçe kapsamında acil ev yardım hizmetlerini konutu korumak maksadıyla sağlayacaktır.

Şirket, aşağıda tanımlanan açıklamalar, şartlar, istisnalar ve ekonomik limitler çerçevesinde acil hizmetleri yerine getirmeye çalışacaktır.

Şirket, poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde her bir olay için Limit tutarı kadar çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılayacaktır. Şirket, tesisat, elektrik, anahtar ve cam işleri için bir yılda toplamda limitte belirtilen olaya adedine kadar hizmet verecektir.

Ek Hizmetler bölümündeki ferdi teminatlardan, konutta sürekli ikamet eden kişiler yararlanabilecektir.

Dış etkenlerden dolayı meydana gelebilecek hasar durumu kapsam dışıdır. (Cam kırılması hariç)

Şirket'e ihbar edilmeyen hiçbir hasar, acil onarım dosyası olarak Şirket'e rücu edilemeyecektir.

## 1. Su tesisatı işleri

- Müşteriye ait konut içindeki sıhhi tesisat direkt konuta ait su vanasından başlayıp musluklara (esnek borular hariç, musluk, pisuar muslukları, her türlü armatür vb. tesisat kapsamı dışındadır) kadar ki kısmı kapsar.
- Konutun iç sıhhi, sabit su tesisatı, kalorifer tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatında sızıntı veya kırılma olması durumunda Şirket bu tür tesisatın şartlarının böyle bir tamirati mümkün kıldığı zaman daha ileri zarara karşı konutu korumak için gerekli acil tamiri yerine getirecek bir tesisatçıyı gönderecektir.
- Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını maksimum limitte belirtilen adette ve limit tutarına kadar karşılayacaktır.
- Masrafların azami sınırları aşması durumunda doğacak fark sigortalı tarafından karşılanacaktır.
- Her zaman tahmini tamir masrafı ilk önce müşteriye direkt ve şirkete telefonla bildirecektir.
- Sigortalı tahmini masrafı kabul eder etmez, gerekli dokümanı imzalayacak toplam masrafın, limit tutarına kadar olan kısmını şirket karşılayacak, limit tutarını aşan kısmını sigortalı direk teknik servis elemanına ödeyecektir.
- Sigortalının tahmini tamir masrafını kabul etmemesi durumunda, onarım mümkün olduğu hallerde, tamirat limit sınırına kadar yapılacaktır.

### \* İstisnalar:

- Konut içinde sıhhi tesisat, sabit su tesisatı, kalorifer tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatı dışında her türlü parçanın tamiri,
- Konutun içerisinde her türlü kaçak, sızıntı ve ıslanmadan dolayı meydana gelen hasarın tamiri, tesisat (tesisat veya diğer donanımların hasarı veya kırılmasından kaynaklanmış olsa bile),
- Su borularına bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, klima, ısıtıcılar, su ısıtıcıları, sıhhi malzemenin değişimi veya tamiri,
- Sigortalının veya üçüncü şahısların tarafların mülkiyetlerinde hasara neden olan, konuta ait sabit tesisat / donanımdaki hasar, (Binaya veya üçüncü taraflara ait tesisat sigortalının bölgesinde olsa bile konuta ait olarak kabul edilmeyecektir)
- Kanalizasyon veya pis su tesisatlarının tıkanması,
- Sonradan ilave edilen sıva üzeri tesisatlar için hizmet sunulmaz.

## 2. Elektrik tesisatı işleri

- Müşteriye ait konut içindeki elektrik tesisat, direkt konuta ait elektrik sigortasından başlayıp elektrik anahtarına (elektrik anahtarı, priz, vb. hariç) kadar ki kısmı kapsar. Konutta meydana gelen kısa devre konutun dışındaki, konuta ait sayaç veya kofra sigorta ve tesisatını etkilemesi durumunda teminat altına alınır.
- Müşteriye ait konutun içerisinde, konutun içinden kaynaklanan elektrik tesisatının bozulması veya hasar görüp çalışamaz duruma gelmesi halinde, firmamız tesisatı çalışır hale getirmek için gerekli acil tamir önlemini yapacak elektrikçiyi gönderecektir.
- Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını maksimum limitte belirtilen adette ve limit tutarına kadar karşılayacaktır.
- Masrafların azami sınırları aşması durumunda doğacak fark sigortalı tarafından karşılanacaktır.
- Her zaman tahmini tamir masrafı ilk önce müşteriye direkt ve şirkete telefonla bildirecektir.
- Sigortalı tahmini masrafı kabul eder etmez, gerekli dokümanı imzalayacak toplam masrafın, limit tutarına kadar olan kısmını şirket karşılayacak, limit tutarını aşan kısmını sigortalı direk teknik servis elemanına ödeyecektir.
- Sigortalının tahmini tamir masrafını kabul etmemesi durumunda, onarım mümkün olduğu hallerde, tamirat limit sınırına kadar yapılacaktır.

### \* İstisnalar:

- Elektrik anahtarı, lamba, ampul, floresan, duyu, priz, sigorta ve kaçak akım rölesi gibi elektrik tesisatından bağımsız tesisatlar ve malzemeler,
- Elektrikle çalışan ısıtıcı, ev elektrikli eşyaları veya her türlü cihazdaki hasarın tamiri,
- Konutta veya binada topraklamanın olmamasından veya yetersiz olmasından kaynaklanan arıza ve hasarın tamiri,
- Elektrik tesisatı çok eski ve tamir edilemeyecek durumda ise hizmet sunulmaz.

## 3. Anahtar işleri

- Herhangi kazai bir sebep veya hırsızlık sonucu kilitlerdeki hasara, anahtarların çalınması veya kaybedilmesine bağlı olarak, konutun emniyetsiz bir halde olması veya konuta girilememesi durumunda, konutu daha ileri hasar veya zarara karşı korumak amacıyla gerekli acil tamir hizmetini yerine getirecek bir anahtarcı gönderecektir.
- Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını limit dâhilinde karşılayacaktır.
- Eğer ilk maddede bahsedilen bazı olaylardan dolayı Konut'a girmek mümkün olmazsa Şirket içerden dışarıya çıkması mümkün olmayan şahısların kurtarılması ile ilgili masrafları limit dâhilinde karşılayacaktır.

## 4. Cam işleri

- Konutun dış cephesinde bulunan camların hasar görmesi (kırılma veya çatlama) durumunda, Şirket hasar gören parçayı eski haline getirerek, daha ileri hasar ve zarara karşı meskeni korumak amacıyla gerekli acil tamir hizmetini yerine getirecek bir camcı gönderecektir.
- Şirket acil tamir için gerekli çağırma (işçi ulaşım masrafı) malzeme ve işçilik masraflarını limitler dâhilinde karşılayacaktır.

## 5. Doktor veya Ambulans Gönderilmesi

- Konutta meydana gelen herhangi bir su basması, yangın ve patlama sonucu yaralanma durumlarında, Şirket doktorunun kararıyla konuta gidecek ambulansı veya doktor ücretini belirtilen adet kadar olay başına limit dâhilinde karşılayacaktır.

## 6. Uzman Hemşire veya Refakatçi Gönderilmesi

- Konutta meydana gelen herhangi bir su basması, yangın ve patlama sonucu yaralanma durumlarında veya ameliyat sonrası bakım için, konutta Sigortalı'ya bakacak başka kimse yok ise, Şirket doktorunun kararıyla konuta gidecek uzman hemşire veya refakatçi ücretini limitler dâhilinde karşılayacaktır.

## 7. Otel Hizmeti

- Konutta meydana gelen bir hasar durumunda konut oturulamaz hale gelir ise ve onarım 24 saati aşarsa, sigortalının talebi ve şirketin onayı ile en fazla 5 kişi için, limitte belirtilen gün ve günlük kişi başına azami limitte belirtilen tutara kadar otel masrafları Şirket tarafından karşılanacaktır. Ancak, seçilecek olan otel konuta en yakın anlaşmalı otel olacaktır. Otelde yapılan telefon, bar, restoran, vb. ekstra masraflar sigortalıya aittir.

## 8. Güvenlik Şirketi

- Konutta meydana gelen su basması, yangın ve patlama sonucu hasar durumunda, sigortalının talebi ve şirketin onayı ile konutu koruma ve gözetim altına alma masrafları Şirket tarafından karşılanacaktır. Konutun güvenliği sağlanıncaya kadar yılda bir kereye mahsus olmak üzere maksimum limitte belirtilen gün kadar hizmet verilir.

## 9. Sigortalı Faturalarının Ödemesi

- Sigortalı geçirdiği kaza sonucunda doktor onayı ile konutundan veya yatırılmış olduğu hastaneden ayrılmıyor ve yardım edecek yakını yok ise, konutunun abone faturalarının bedelleri sigortalı tarafından ödenmesi koşulu ile tüm tedavi ve nekahet devresi süresince Şirket görevlileri Sigortalı namına faturaların ödenmesi işlemini yapacaktır.

## 10. Hastanede Yatma Durumunda Yardım

- Konutta meydana gelen bir hasar sonucunda Sigortalının hastanede yatması gerekirse ve yatış süresi 7 günü aşarsa aşağıdaki hizmetlerden birisi Şirket tarafından karşılanacaktır.
  - Refakatçinin bir defaya mahsus hastaneye nakli
  - Çocukların (17 yaş altındaki) akrabaların yanına refakatçi eşliğinde bir defaya mahsus nakli.
  - Çocuk bakımı (Azami 48 saat ve sadece İstanbul, Ankara, İzmir'de).

## 11. Acil Mesajların İletilmesi

- Sigortalının talebi üzerine Şirket, yukarıdaki maddeler kapsamındaki konularla ilgili olarak acil veya gerekli mesajların iletmesini sağlayacaktır.

## 12. Profesyonel ev hizmetleri organizasyonu

- Acil hizmetlerin düzenlemesi ile ilgili olmayan her türlü durum için, Şirket sigortalının isteği üzerine, aşağıda belirtilen konularda takribi (tahmini) hizmet ve tamiri verebilecek profesyonelleri veya hizmet birimlerini gönderecek ve bilgi sağlayacaktır.
  - Tesisat
  - Elektrik
  - Anahtar İşleri
  - Cam İşleri
  - Duvar İşleri
  - Boya İşleri
  - İnşaat İşleri
  - Marangoz
  - TV anteni/ Anten /Bağlantı
  - Halı dekorasyonu ve halı yıkama firmaları
  - İlaçlama şirketleri
  - Temizlik şirketleri
  - Evden eve nakliyat şirketleri
  - Güvenlik şirketleri
  - Çelik kapı
  - Halı ve döşemelik kumaşçılar
  - Isıtma ve havalandırmacılar
  - Beyaz ve kahverengi eşya servis ve bayi telefonları
- Bu liste yeni hizmetlere açıktır, bu yüzden bu listede yer almayan diğer faaliyetler hakkında da bilgi verilebilir. Ev yardım organizasyon hizmetleri mesai saatleri içinde verilecektir.
- Ev yardım organizasyon hizmetlerinde 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.

## 13. Konut İçin Mini Onarım

- Sigortalı aşağıda yer alan 20 hizmet grubundan 5 tanesini seçebilecek ve her bir hizmet grubundan yılda 3 kez faydalanabilecektir.

Hizmet tipi	Hizmet içeriği
Süs aksesuar, ayna, tablo, sabunluk, havluluk, askılık vb. montaj / demontaj	Süs aksesuar, ayna, tablo, sabunluk, havluluk, askılık vb. montaj/demontajı için sigortalı konuta gönderilecek kişinin işçilik bedeli
Evye değişimi	Evye değişimi için sigortalı konuta gönderilecek
Musluk ve armatürlerin değişimi / sökümü	Musluk ve armatürlerin değişimi/sökümü için sigortalı konuta gönderilecek kişinin işçilik bedeli
Korniş takılması / sökülmesi	Korniş takılması/sökülmesi için sigortalı konuta gönderilecek kişinin işçilik bedeli (olay başı 10 metrekareye kadar)
Giderlerin açılması (banyo & mutfak)	Banyo veya mutfak giderlerinin açılması için sigortalı konuta gönderilecek kişinin işçilik bedeli
Elektrik, telefon, bilgisayar hatları gibi işler	Elektrik, telefon, bilgisayar hatları gibi işler için sigortalı konuta gönderilecek kişinin işçilik bedeli
Alçıpan / kartonpiyer tamiri ve yenilenmesi kırık parçanın değişimi / diğer işlemler (renk rutüşü vb.)	Alçıpan/kartonpiyer tamiri ve yenilenmesi kırık parçanın değişimi/diğer işlemler (renk rutüşü vb.) için sigortalı konuta gönderilecek kişinin 1 saatlik işçilik bedeli
Musluk, sifon, armatür, klozet değişimi / montajı	Musluk, sifon, armatür, klozet değişimi/montajı için servis bedeli
Duşakabin montaj	Duşakabin montajı için sigortalı konuta gönderilecek kişinin işçilik bedeli
Islak zemin derzlerin doldurulması	Islak zemin derzlerin doldurulması için sigortalı konuta gönderilecek kişinin işçilik bedeli 1 metrekareye kadar
Duvar rutüş ve boyacılık, duvar kâğıdı kaplama	Duvar rutüş ve boyacılık, duvar kâğıdı kaplama işlemi için sigortalı konuta gönderilecek kişinin 15 metrekareye kadar boya işçilik bedeli
İlaçlama (sadece banyo veya sadece mutfak)	Sadece banyo veya sadece mutfakta geçerli olacak ilaçlama işlemi için servis bedeli
Beyaz eşya montaj - demontaj	Sigortalı Konut içinde yer alacak beyaz eşyaların montajı/demontajı gerektiğinde, montaj/demontaj için gönderilecek kişinin işçilik bedeli. (Sıfır veya garantisi devam eden beyaz eşyalar için bu hizmet verilmemektedir.)

Hizmet tipi	Hizmet içeriği
Aksesuar montaj	Sigortalı Konut içinde yer alan şifonyer, karyola, komodin, TV duvar ünitesi, TV sehpa, kitaplık, çalışma ve bilgisayar masası, konsol, yemek masası gibi eşyaların kurulumunda desteğe ihtiyaç duyulduğunda, ürünlerin montajını gerçekleştirecek kişinin işçilik bedeli (Montaj yapılacak eşyanın ölçüleri 2 m <sup>2</sup> 'yi aştığında, Sigortalı'dan ek ücret talep edilebilecektir.)
Kapı kilit değişimi	Sigortalı Konut'un dış kapısının kilidinin değişimi gerektiğinde, yönlendirilecek çilingirin işçilik bedeli ve yedek kilit masrafı (Bu hizmete Sigortalı Konutun içinde yer alan kapılara ait kilit değişimi dâhil değildir.)
Avize montaj	Sigortalı Konut içine monte edilecek avize için yardıma ihtiyaç duyulduğunda, gönderilecek kişinin işçilik bedeli
Elektrik tesisatının gözden geçirilmesi ve güvenlik kontrollerinin yapılması	Sigortalı Konut içindeki elektrik tesisatının gözden geçirilmesi ve güvenlik kontrollerinin yapılması için Sigortalı Konuta gönderilecek kişinin işçilik bedeli (Apartman/müstakil konutta topraklama olmaması nedeni ile akım rölesinin devre dışı kalması durumları (Konutta sürekli yüksek/düşük akımların gerçekleştiği durumlar) kapsam dışıdır.)
Elektrik tesisat ayarlamaları ve priz / anahtar	Sigortalı Konut içindeki elektrik tesisatının ayarlanması (priz ve anahtarların takılması) için Sigortalı Konuta gönderilecek kişinin işçilik bedeli (Apartman/müstakil konutta topraklama olmaması nedeni ile akım rölesinin devre dışı kalması durumları (Konutta sürekli yüksek/düşük akımların gerçekleştiği durumlar) kapsam dışıdır.)

- Sigortalının konutunda birden fazla işlem yapılması gerektiğinde (birden fazla avize veya birden fazla mobilya montajı gibi) her bir işlem Sigortalının yıllık limitinden düşecektir.
- Yılda 3 kez limitini aşan işlemler için, Sigortalı'dan ücretin alınması koşulu ile hizmet verilebilecektir.
- Hizmet yalnızca, işçilik hizmetlerini kapsayacak, monte edilecek cihaz/eşya/aparatın temini sigortalıya ait olacaktır.
- Sigortalının hakkını kullanmış olması durumunda, hizmetlerden % 10'a varan indirimlerle yararlanmaya devam etme hakkı bulunacaktır.
- Sigortalı hizmet gruplarını polişe alırken işaretlemeyecek, ihtiyaç duyduğu zamanlarda seçerek ilerleyebilecektir.
  - İlgili hizmetler tanımlanmış olan sigortalı hattı üzerinden sunulacaktır. Farklı kanallardan yapılan yönlendirmelerde yaşanacak olası sorunlar ve teknik problemlerden HİZMET SAĞLAYICI sorumlu tutulamaz.
  - Sigortalının hizmet hattı onayı olmadan yaptığı ödemeleri HİZMET SAĞLAYICI'YA rücu etme hakkı yoktur.
- \* **Ferdi Ray Plus paketinde sunulmaktadır.**

#### 14. 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.

##### 14.1 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.

##### 14.2 Yol, kaza ve hava durumu bilgileri

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

##### 14.3 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.

##### 14.4 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.

##### 14.5 Döviz kurları bilgileri

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

##### 14.6 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.

##### 14.7 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.

#### 14.8 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.

#### 14.9 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.

#### 14.10 Özel günler için organizasyon

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

#### 14.11 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.

#### 14.12 Tercüme hizmetleri

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

#### 14.13 Çiçek gönderme hizmetleri

- Türkiye ve yurtdışı için çiçek gönderme hizmetlerinin organizasyonu yapılacaktır.

#### 14.14 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;
  - 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 ulaşmadığı 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.