

# Ray Sigorta A.Ş. Asistans Hizmetleri

## HUSUSİ ARAÇ YARDIM HİZMETLERİ

"Ray Kulüp Kasko Yardım Hizmetleri", Birleşik Kasko Sigortası olan hususi araç sahiplerine verilen yardım hizmetleri bütünüdür. Poliçe sahipleri ihtiyaç duydukları vakit Ray Kulübün aşağıdaki kasko yardım hizmetlerinden 365 gün 24 saat yararlanabilmektedirler. Kasko yardım hizmeti alabilmek için aşağıdaki telefonları aramak yeterli  
Ray Kulüp Kasko Yardım Hizmetleri, aracınızın bir kazaya uğraması, arıza yapması veya çalınması hallerinde devreye girer.

### A. ARAÇ TEMİNATLARI

Aracın çekilmesi, kurtarılması, lastik değiştirilmesi ve benzin bitmesi durumunda sigortalının daimi ikametgahından itibaren 0 km'de, diğer hizmetler 25 km'den itibaren tüm Türkiye genelinde verilmektedir.

- **Aracın Çekilmesi**

Bir kaza veya arıza halinde aracınızın en yakın tamir servisine çekilmesi sağlanacak olup, azami teminat 500 YTL'dir.

- **Aracın Kurtarılması**

Bir kaza sonucu aracınızın bulunduğu mahalden kurtarılması hizmeti azami 1.000 YTL teminat ile sağlanmıştır.

- **Lastik Değiştirilmesi Hizmeti**

Araç ile yolculuk esnasında oluşabilecek lastik arızaları için, Ray Kulüp araçta mevcut olan yedek lastikle değiştirmek üzere olay yerine bir servis sağlayıcı gönderecektir. Ray Kulüp, işçilik masraflarını karşılayacak, malzeme masrafları sigortalı tarafından ödenecektir. Lastiğin olay yerinde değiştirilmesi halinde en yakın tamirciye aracın nakli 500 YTL limit dahilinde sağlanacaktır.

- **Benzin Bitmesi Durumunda Aracın Çekilmesi**

Aracın benzininin bitmesi durumunda ise, en yakın benzinciye 500 YTL limit dahilinde çektirilecektir.

- **Aracın Kullanılmayışı Nedeniyle Konaklama**

Bir seyahat sırasında olabilecek kaza veya arıza durumunda aracınızın aynı gün içinde tamir edilemeyeceği hallerde yapılacak konaklama masrafları 330 YTL ve azami 3 güne kadar toplam 990 YTL ile teminat altına alınmıştır.

- **Daimi İkametgaha Geri Dönüş veya Seyahate Devam Etme**

Tamir süresi 48 saati aşarsa sigortalının isteğine bağlı olarak ikametgahına geri dönüş veya ikametgahına geri dönüş masrafını aşmamak kaydı ile seyahat için planlanan yere gidiş masrafları karşılanır. Eğer araçta bulunanların sayısı ikiden fazla ise sigortalı planlanan seyahat yerine ulaşabilmek için benzer bir araç kiralayabilir.

- **Aracın Nakli**

Aracınızın tamir süresi 72 saati aşarsa aracın nakil teminatı sınırsız limit ile devreye girecektir.

- **Aracın Emaneti ve Muhafazası**

Aracınızın tamir süresi 72 saati aşarsa veya aracınız çalınır ve daha sonra bulunursa 500 YTL limit ile teminat sağlanır.

- **Profesyonel Sürücü Hizmeti**

Sürücünün aracı kullanmayı imkansız kılan hastalığı ya da vefatı halinde, sürücünün beraberinde bulunanlardan hiçbirinin sürücünün yerine geçememesi kaydıyla, Ray Kulüp, aracı kullanarak araçta bulunanları daimi ikametgaha veya seyahat için planlanan yere götürmek üzere profesyonel bir sürücü temin etmektedir.

- **Yedek Parça Temini ve Ulaştırılması Organizasyonu**

Ray Kulüp, aracın hareketini sağlayacak yedek parçanın aracın tamir edildiği yerde bulunamaması durumunda, yedek parçanın bulunmasını ve gönderilmesini organize etmektedir. Temin edilen yedek parça sigortalı tarafından, nakliye masrafları Ray Kulüp tarafından ödenmektedir.

## **B. FERDİ TEMİNATLAR**

Ray Kulüp aşağıdaki hizmetleri, ancak lehdar(\*) daimi ikametgahından 25. km uzakta ve en fazla birbirini izleyen 60 güne kadar seyahat etmekte ise tüm Türkiye genelinde temin edecektir.

(\*)Lehdar:

1. Sigortalı kişi,
2. Sigortalı kişinin kendisiyle birlikte sürekli ikamet eden eşi, çocukları (17 yaşındaki veya daha küçük) veya anne/ babası
3. Aracın kazaya uğraması halinde, araçta bulunan herhangi bir başka kişi

- **Hastalık veya Yaralanma Durumunda Nakil veya Geri Dönüş Seyahati**

Lehdarın hastalığı veya yaralanması durumunda, Ray Kulüp, lehdarı ambulans veya refakatçi doktor ve Ray Kulüp doktoru tarafından en uygun kabul edilen herhangi bir nakil aracıyla uygun olan en yakın tıbbi merkeze veya bir tıbbi merkezden diğerine veya daimi ikametgahına nakli için gerekli tüm giderleri karşılar.

- **Eşlik Eden Lehdarın Nakli veya Daimi İkametgaha Geri Dönüş Seyahati**

Eğer hastalık veya yaralanma nedeniyle lehdarlardan birinin seyahatini sürdürememesi durumunda, Ray Kulüp eşlik eden diğer lehdarların ikametgahlarına ya da ilgili hastaneye nakil masraflarını öder.

- **Sigortalının Aile Üyelerinden Birinin Seyahati ve Konaklaması**

Sigortalının 5 günden fazla hastanede kalması gerektiğinde, bir aile üyesi için, en fazla 4 günle sınırlı olmak üzere günlük azami 330 YTL'na kadar konaklama masrafları ödenir.

- **Aile Üyelerinden Birinin Ölümü Nedeniyle Yolculuğun Durdurulması Sonucu Geri Dönüş Seyahati**

Lehdarın yakın bir aile mensubunun ölümü nedeniyle seyahatini yarıda kesmek zorunda kaldığında Ray Kulüp, lehdarın daimi ikametgahına dönüşünü organize eder. Bu hizmet, ancak, lehdarın seyahat için kullanmış olduğu taşıma aracını kullanmadığında sağlanır. Eğer lehdarlardan birisi kendisine refakat edecek kimsesi olmayan bir çocuk ise (15 veya daha küçük yaşta), Ray Kulüp daimi ikametgaha seyahati süresince kendisine bir refakatçi temin eder.

- **Vefat Eden Sigortalının ve Eşlik Eden Lehdarların Nakli**

Lehdarın vefatı halinde Ray Kulüp;

- Cenazenin defnedilmesi için daimi ikametgahına naklini organize eder.
- Refakat eden lehdarların defin yerine veya daimi ikametgahlarına dönüşünü organize eder.
- Eğer lehdarlardan birisi kendisine refakat edecek kimsesi olmayan bir çocuk ise (15 yaş veya daha küçük) Ray Kulüp, daimi ikametgaha seyahat süresince bir refakatçi temin edecektir.

Bu teminatla ilgili ödenecek azami tutar 5.775 YTL'dir. Cenaze töreni ve defin masrafları kapsam dışındadır. Bu hizmet sadece lehdarların seyahat için kullandıkları taşıma araçlarını kullanamadıkları durumda geçerlidir.

- **İlaç Gönderilmesi**

Ray Kulüp ilgili doktor tarafından acil olarak yazılmış ve lehdarların seyahat ettiği yerde bulunamayan ilaçların lehdara gönderilmesi işlemini organize edecektir. İlaç bedelleri lehdar tarafından nakliye masrafları Ray Kulüp tarafından karşılanacaktır.

- **Evde Meydana Gelen Hasar Nedeniyle Yolculuğun Durdurulması Sonucu Lehdarlardan Birinin Geri Dönüş Seyahati**

Sigortalının evindeki hırsızlık, kapı ve pencere zorlanması, yangın veya patlama nedeniyle oturulamaz hale gelmesi, ya da fazla zararın ortaya çıkması riski sebebiyle, sigortalının evinde bulunması gerektiği durumlarda, Ray Kulüp, lehdarlardan birinin daimi ikametgaha dönüş masraflarını karşılar.

- **Acil Mesajların İletilmesi**

Lehdarın talebi üzerine Ray Kulüp, yukarıda sayılı maddeler kapsamındaki konularla ilgili olarak acil veya gerekli mesajların iletilmesini sağlar.

- **Bilgi ve Organizasyon Servisi**

Tüm Türkiye

- Otomotiv yetkili servis ve bayi bilgileri
- Yol ve kaza durumu bilgileri
- Ambulans, doktor, hemşire ve refakatçi organizasyonları
- Cenaze nakli ve defin organizasyonu
- Ulaşım araçları ile ilgili tarife, bağlantı ve bilgiler
- Seyahat ve uçak seferleri ile ilgili bilgiler
- Büyükelçilikler ve konsolosluk bilgileri, vize ve pasaport işlemleri ile ilgili bilgiler
- Rezervasyon servisi: Uçak, otobüs, otel, rent a car (profesyonel sürücü hizmeti) için mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılması
- Turistik bilgiler
- Çiçek gönderme
- Nöbetçi eczaneler ve diğer eczaneler ile ilgili telefon ve adresler
- 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
- Döviz kurları bilgileri
- Web sitesi tasarımı organizasyonu
- Tercüme servisleri

İstanbul, Ankara ve İzmir (Ek Olarak)

- Veteriner, hayvan bakımı ve hayvan hastanesi organizasyonları
- Bakıcı organizasyonları (Yaşlılar ve çocuklar için)
- Restoran, sinema ve konserler için mümkün olabilen durumlarda rezervasyon ve bilet temini

- Kültürel hizmetler: Tiyatro, opera, bale, konser, fuar, festivaller ve sinema ile ilgili bilgiler
- Özel günler için organizasyon
- Limuzin Servisi

Bilgi ve organizasyon servislerinde bağlantı Ray Kulüp tarafından sağlanır, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar sigortalı tarafından ödenir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak sigortalının isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır.

#### C. NON-STOP KASKO (İKAME ARAÇ HİZMETİ)

Non-stop Kasko Poliçesi İkame Araç Hizmeti kapsamında kasko poliçesi teminatına dahil bir hasar nedeni ile aracını kullanamayacak sigortalılarımıza Türkiye'nin her yerinde kiralık araç tahsis edilmektedir. İkame araç hizmetinden faydalanılabilmesi için;

- Non-stop kasko poliçesi sahibi olmanız
- Kasko poliçesi kapsamında bir kazanın gerçekleşmesi
- Bu kaza sonucunda aracın hareket edemeyecek durumda olması (aracın motor gücüyle ve tekerlekleri üzerinde hareketine engel olan bir hasar durumunda)
- Bu kaza sonucu araçta oluşan hasarın onarım süresinin 48 saatten fazla sürmesi
- Hasarlı aracın onarım yapılacak servise mutlaka Ray Kulüp tarafından çekirilmesi gerekmektedir.

İkame araç süresi 7 günü geçmemek şartıyla eksper tarafından tespit edilen araç onarım süresi ile sınırlıdır. İkame araç hizmeti yılda 2 sefer ile sınırlıdır.

#### D. ACİL CAM YENİLEME HİZMETİ

Bu hizmet kasko poliçesi kapsamındaki cam hasarlarının 365 gün 24 saat Ray Kulüp tarafından ilave bir operasyona gerek kalmadan cam takma istasyonları tarafından veya mümkün olan durumlarda mobil araçlar ile yerinde değiştirilmesi suretiyle sağlanmaktadır.

#### E. OTO RADYO-TEYP HASAR ORGANİZASYONU

Radyo/teyp teminatı bulunan veya standart donanımında radyo/teyp bulunan kasko sigortalı araçlarda meydana gelen radyo/teyp hasarları, cam yenileme hizmetinde olduğu gibi Şirketimize müracaat edilmeden Ray Kulüp aranarak onarım/ değişim yaptırılabilir. Bu hizmet şimdilik, İstanbul'da sabit ve mobil, Ankara, İzmir, Bursa ve Antalya'da sabit servis istasyonlarında verilmekte olup, önümüzdeki dönemlerde diğer illerimizde de verilecek şekilde yaygınlaştırılacaktır. Oto radyo/teyp hasar organizasyonunun arzu edilen amaca ulaşabilmesi için, aracın servise götürülmeden doğrudan Ray Kulüp ile temas kurulup, ilgili tutanak ve ruhsat suretinin ibraz edilerek ibramenin imzalanması yeterli olacaktır.

#### AĞIR/ÖZEL MAKSATLI TİCARİ ARAÇ YARDIM HİZMETLERİ

#### TEMİNATLARIN ÖZETİ VE LİMİTLER

#### Araç Teminatları

Aracın çekilmesi	660 YTL.-
Aracın vinç ile kurtarılması	660 YTL.-
Kaza sonucu yaralanma durumunda nakil veya geri dönüş seyahati	270 YTL - (Senede 1 defa)
Acil mesajların iletilmesi	Sınırsız

## ÖNEMLİ NOTLAR

Aşağıda tanımlanan hizmetlerden yararlanma hakkı, araç çekme ve kurtarma hizmetleri dışında Daimi İkametgah'dan 25 km.uzakta yürürlüğe girecektir. Altı çizilen bu hizmetler için herhangi bir kilometre kısıtlaması yoktur.

## ARAÇ TEMİNATLARI

Şirket, aracın çekilmesi ve kurtarılması hizmetlerini Daimi İkametgah'tan 0 km'den itibaren, geri kalan diğer hizmetleri Daimi İkametgah'tan 25 km'den itibaren, en fazla birbirini izleyen 60 güne kadar araç ile birlikte seyahat edilmekte ise Türkiye'nin her yerinde temin edecektir.

### 1) Aracın çekilmesi ve kurtarılması

Polİçe sahibinin aracının kaza veya arıza sonucu hareket edememesi durumunda, Şirket sigortalı aracın en yakın donanımlı tamirciye naklini 660 YTL limit dahilinde temin edecektir.

Bu menfaat kapsamında aracın tamir masraflarına ilişkin olarak herhangi bir meblağ ödenmeyecektir.

**KURTARMA** : Sigortalı aracın yan yatması, devrilmesi veya başka bir seviyeye düşmesi durumunda aracın kurtarılması masrafları karşılanacaktır. Ödenecek azami tutar 660 YTL'dir.

Lastik arızaları, yedek lastik olmaması, benzin bitmesi, sportif yarışmalar sonucu olan hasarlar, gereken periyodik bakımın yapılmaması veya aracın kötü kullanılması durumları istisnai durumlardır. Üretici Firma standartlarının dışında ve Sanayi Bakanlığı Yönetmeliklerince belirlenmiş uygulamalar dışında araçta yapılan değişiklikler sonucu oluşan kazalar kapsam dışıdır.

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.

**Türkiye Cumhuriyeti tarafından karayolu olarak tanımlanan bölgenin dışında hizmet verilememesinden şirket sorumlu olmayacaktır.**

### 2) Sigortalının kaza sonucu yaralanması durumunda nakli veya Daimi İkamet yerine geri gönderilmesi

Sigortalı'nın kaza sonucu yaralanması durumunda, Şirket Sigortalı'yı 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 veya Daimi İkametgah'a nakli için gerekli giderleri 270 YTL limite kadar senede 1 defa 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.

### 3) Acil mesajların iletilmesi

Sigortalının talebi üzerine Şirket, yukarıda belirtilen maddeler kapsamındaki konularla ilgili olarak acil veya gerekli mesajların iletilmesini sağlayacaktır.

### KOŞULLAR

1) Herhangi bir talep halinde Şirketin sorumluluğu, tazminat veya menfaat talep eden sigortalının bu Poliçe'nin koşullarına uymakta olmaları koşuluna bağlıdır.

2) Sigortalanan kişi bu Poliçe kapsamındaki talebi için;

a) Zararı asgariye indirmek için tüm makul tedbirleri alacaktır.

b) İstenen menfaatleri belirten talebi bildirmek için Şirket'e en kısa zamanda telefon edecektir.

c) Şirket'e gerekli tüm bilgiyi temin edecektir.

d) Hiçbir ödeme, taahhüt, teklif veya sorumluluk kabulünde bulunmayacaktır.

3) Şirket, eğer aynı şartları kapsayan ve bu Poliçe'den daha evvel tanzim edilmiş olup, halen yürürlükte bulunan bir başka Sigorta/Asistans Poliçesi varsa, bu poliçe kapsamında ödenmesi gereken herhangi bir menfaate ilişkin hiçbir sorumluluk kabul etmeyecektir.

### İSTİSNALAR

1) Şirketin, dolaylı ya da dolaysız olarak aşağıdaki durumlardan meydana gelebilecek vakalarda hiçbir hizmet verme yükümlülüğü olmayacaktır :

a) Bu Poliçe kapsamında talepte bulunan herhangi bir sigortalı veya herhangi bir başka kişinin hileli hareketleri,

b) Bu poliçe kapsamındaki herhangi bir hizmetin verilmesi esnasında, dolaylı veya dolaysız meydana gelebilecek ve poliçenin kapsamında olmayan her türlü maddi/bedeni zarar,

c) Sel, deprem, volkanik patlamalar, fırtına ve meteor düşmesi gibi olağanüstü olaylar sonucu ortaya çıkan zararlar,

d) Terorizm, isyan ve ayaklanmalar,

e) Silahlı kuvvetler veya güvenlik kuvvetleri veya örgütlerinin hareketi,

f) Nükleer radyo-aktivite sonucu ortaya çıkan olaylar,

g) Araç sürücüsünün;

- (i) İlaç, zehirli veya narkotik maddelerin etkisinde olması veya kanındaki alkol düzeyinin aracı kullanmakta olduğu ülkedeki kanunların müsaade ettiği düzeyin üzerinde olması,
- (ii) Aracın sınıfına uygun ehliyete sahip olmaması.

h) Sigortalı ya da Sürücünün taşınan yolcu hayvan veya malın yolcu kapasitesine ya da yükleme biçimine uymayan şekilde taşınmasının hasara ya da kazaya sebebiyet vermesi durumunda,

i) Araçta taşınan yakıt madeni esaslı cisimler veya diğer yanıcı patlayıcı ya da zehirli maddeler,

j) Bir sigortalının aşağıdakilere katılması:

- (i) Yarış, ralli veya benzeri denemeler,
- (ii) Sportif faaliyetler,
- (iii) Suç hareketleri,
- (iiii) Bahisler.

k) Sigortalının kasıtlı hareketleri,

l) Poliçenin geçerlilik tarihleri arasında, öncesinde tanısı konmuş olsun veya olmasın, varolduğu yetkili bir doktor tarafından poliçe başlangıç tarihinden sonra tespit edilen tıbbi bir durum veya bu duruma bağlı olarak ortaya çıkan akut kriz,

m) İntihar veya intihar teşebbüsü, akıl hastalığı, hamilelik veya doğum yapma,

n) Doğuştan olan hastalıklar (Gebelik esnasında oluşan veya genetik faktörlerden kaynaklanan hastalıklar), salgın hastalıklar,

o) Aracın trafiğe çıkışını sağlayan yasal dokümanların (şartların) olmaması,

p) Lastik arızaları, yedek lastik olmaması, benzin bitmesi,

r) Tıbbi reçete dışında alınan alkol, ilaçlar, zehirli maddeler, uyuşturucular veya tıbbi ürünlerin gönüllü tüketimi ile ortaya çıkan hastalıklar veya patolojik durumlar,

s) Sigortalı araca ait eklentiler (römork, treyler, dorse), inşaata yönelik endüstriyel araçlar, transmikserler, askeri araçlar, çöp toplama araçları, iş makinaları, traktör, tanker, taksi ve rent a car'lar kapsam dışıdır.

2) Şirket, aşağıdaki masraflardan sorumlu olmayacaktır:

a) Aracın her türlü tamiri,

b) Şirket yetki vermeden, Sigortalı tarafından veya onun adına düzenlenmiş her türlü yardım faaliyeti ve masrafları,

c) Bu poliçe kapsamındaki hizmetlerden herhangi birinin verilmesi esnasında, aracın içinde veya üzerinde bulunan sökülebilen parçalar ile araç içinde yer alan tüm kişisel ve/veya ticari eşyaların kaybı/bozulması sonucu ortaya çıkan masraflar,

d) Rapor/belge gerektiren teminatlar için gerekli evraklar verilmediği takdirde.

Ray Kulüp Ev Yardım Hizmetleri, Evinizin Güvencesi Sigortası poliçe sahiplerine verilen yardım hizmetleri bütünüdür. Poliçe sahipleri ihtiyaç duydukları vakit Ray Kulüp'ün aşağıdaki ev yardım hizmetlerinden 365 gün 24 saat yararlanabilmektedirler.

#### **Tesisat Onarımı**

Müşteriye ait konutun iç sıhhi, sabit su tesisatı, kalorifer tesisatı, kanalizasyon ve pis su tesisatında sızıntı veya kırılma olması durumunda gerekli acil onarımı yerine getirecek tesisatçı Ray Kulüp tarafından konuta gönderilir.

Ray Kulüp, poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde azami 3 olay olmak kaydıyla her bir olay için 110 YTL sınırına kadar çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılar.

#### **Elektrik İşleri**

Elektrik tesisatı, konuta ait elektrik sigortasından başlayıp elektrik anahtarına kadarki kısmını kapsar. Konutun içinde, elektrik tesisatının bozulması veya hasar görüp çalışmaz duruma gelmesi halinde, Ray Kulüp, elektrikçinin konuta ulaşmasını sağlayıp, gerekli acil önlemleri alır ve tamirini yaptırır.

Ray Kulüp, poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde azami 3 olay olmak kaydıyla her bir olay için 110 YTL sınırına kadar çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılar.

#### **Çilingir İşleri**

Anahtarın kaybolması ya da herhangi bir kaza veya hırsızlık sonucunda kilidin bozulması durumunda konutun güvenliği ve kilidin onarımı için gerekli çilingir, Ray Kulüp tarafından konuta gönderilir.

Ray Kulüp, poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde azami 3 olay olmak kaydıyla her bir olay için 110 YTL sınırına kadar çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılar. Ayrıca içeride kilitli kalan kişilerin kurtarılması masrafları da 1.100 YTL ile güvence altındadır.

#### **Cam İşleri**

Konutun dış cephesindeki camların hasar görmesi (kırılma veya çatlama) durumunda Ray Kulüp tarafından konuta camcı ulaştırılır.

Ray Kulüp, poliçenin yürürlükte olduğu bir yıl içinde azami 3 olay olmak kaydıyla her bir olay için 110 YTL sınırına kadar çağırma (işçi ulaşım masrafı), malzeme ve işçilik masraflarını karşılar.

#### **Doktor ve Ambulans Gönderilmesi**

Konutta meydana gelen herhangi bir su basması, yangın, patlama sonucu yaralanma durumlarında, Şirket doktorunun kararıyla konuta gidecek ambulansı veya doktor ücretini sene içinde 3 olaya kadar olay başına 110 YTL olarak karşılanır.

#### **Uzman Hemşire veya Refakatçi Gönderilmesi**

Konutta meydana gelen herhangi bir su basması, yangın, patlama sonucu yaralanma durumlarda veya ameliyat sonrası bakım için, konutta sigortalıya bakacak başka kimse yok ise, Şirket doktorunun kararıyla konuta gidecek uzman hemşire veya refakatçi ücretini sene içinde 3 olaya kadar olay başına 110 YTL olarak karşılanır.

#### **Otel Hizmeti**

Poliçe ile verilen teminatlar sonucu konutta meydana gelen bir hasar durumunda (doğal afetler hariç), konut oturulamaz hale gelirse ve onarım 24 saati aşarsa, sigortalının talebi ve Ray Kulübün onayı ile en fazla 5 kişi için günlük kişi başına azami 110 YTL limitli otel masrafları en fazla 2 güne kadar teminata dahildir. Ancak seçilecek olan otel konuta en yakın anlaşmalı otel olacaktır. Otelde yapılan telefon, bar, restaurant gibi ekstra masraflar sigortalıya aittir.

#### **Güvenlik Şirketi**

Poliçe ile verilen teminatlar sonucu konutta meydana gelen bir hasar durumunda (doğal afetler hariç), sigortalının talebi ve Ray Kulübün onayı ile, konutu koruma ve gözetim altına alma masrafları teminata dahildir. Konut korumasız kaldıysa, tecrübeli ve güvenilir personeller tarafından konutun güvenliği sağlanıncaya kadar azami 2 gün hizmet verilir.

#### **Sigortalı Faturalarının Ödenmesi**

Sigortalı geçirdiği kaza sonucunda doktor onayı ile konutundan veya yatırılmış olduğu hastaneden ayrılmıyor ve yardım edecek yakını yok ise, konutun abone faturalarının bedelleri sigortalı tarafından ödenmesi koşulu ile, tüm tedavi ve nekahat devresi süresince Ray Kulüp görevlileri tarafından sigortalı namına faturaların ödenmesi için gereken işlemler yapılır. Bu teminat sadece İstanbul belediye hudutları içinde geçerlidir.

#### **Hastanede Yatma Durumunda Yardım**

Konutta meydana gelen bir hasar sonucunda (doğal afetler hariç), sigortalının hastanede yatması gerekirse ve yatış süresi 7 günü aşarsa, aşağıdaki hizmetlerden birisi Ray Kulüp tarafından karşılanır.

- Refakatçinin bir defaya mahsus hastaneye nakli
- 17 yaş altındaki çocukların akrabaların yanına refakatçi eşliğinde bir defaya mahsus nakli.
- Çocuk bakımı (azami 48 saat için ve sadece İstanbul, Ankara, İzmir'de).

## Acil Mesajların İletilmesi

Ray Kulüp, sigortalının talebi üzerine yukarıdaki maddeler kapsamındaki konularla ilgili olarak acil veya gerekli mesajların iletilmesini sağlayacaktır.

## Profesyonel Ev Hizmetleri Organizasyonu

Acil hizmetlerin düzenlenmesi ile ilgili olmayan her türlü durum için, Ray Kulüp sigortalının isteği üzerine, aşağıda belirtilen konularda takribi (tahmini) hizmet ve tamiri verebilecek profesyonelleri veya hizmet birimlerini gönderir ve bilgi sağlar.

- 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 Ray Kulüp tarafından sağlanacak, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar sigortalı tarafından ödenecektir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak sigortalının isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır.

- Bilgi ve Organizasyon Servisi

## Tüm Türkiye

- Otomotiv yetkili servis ve bayi bilgileri
- Yol ve kaza durumu bilgileri
- Ambulans organizasyonu
- Ulaşım araçları ile ilgili tarife, bağlantı ve bilgiler
- Seyahat ve uçak seferleri ile ilgili bilgiler
- Büyükelçilikler ve konsolosluk bilgileri, vize ve pasaport işlemleri ile ilgili bilgiler
- Rezervasyon servisi: Uçak, otobüs, otel, rent-a car (profesyonel sürücü hizmeti) için mümkün olabilen durumlarda rezervasyon yapılması

- Turistik bilgiler
- Çiçek gönderme
- Nöbetçi eczaneler ve diğer eczaneler ile ilgili telefon ve adresler
- 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.
- Döviz kurları bilgileri
- Web sitesi tasarımı organizasyonu
- Tercüme servisleri

#### **İstanbul, Ankara ve İzmir (Ek olarak)**

- Doktor, hemşire ve refakatçi organizasyonları
- Veteriner, hayvan bakımı ve hayvan hastanesi organizasyonları
- Bakıcı organizasyonları (Yaşlılar ve çocuklar için)
- Cenaze nakli ve defin organizasyonu
- Restoran, sinema ve konserler için mümkün olabilen durumlarda rezervasyon ve bilet temini
- Kültürel hizmetler: Tiyatro, opera, bale, konser, fuar, festivaller ve sinema ile ilgili bilgiler
- Özel günler için organizasyon
- Limuzin Servisi

Bilgi ve organizasyon servislerinde bağlantı Ray Kulüp tarafından sağlanır, alınacak hizmetlerle ilgili masraflar sigortalı tarafından ödenir. Tavsiye edilen servis biriminden hizmet alıp almamak sigortalının isteğine bağlıdır. Alınan hizmetlerle ilgili doğabilecek sorunlardan hizmeti doğrudan sağlayan servis birimi sorumlu olacaktır.

### **Medline Acil Sağlık Hizmeti**

Medline ile yapılan güçlü işbirliği ile Ray sigorta konut poliçelerine 365 gün 24 saat Medline Acil Sağlık Hizmeti dahil edildi. Acil durumun sigortalı konutunuzda gerçekleşmesi halinde konutta bulunanların tamamı, acil durumun konutunuz dışında gerçekleşmesi halinde poliçede bulunan adresinizde yaşayan yakınlarınız acil sağlık hizmetinden ücretsiz yararlanabilecekler.

“Medline Acil Sağlık Hizmeti” nden yararlanmak için, (0212)444 12 12 no’lu telefonu arayınız.

#### **OTOMATİK TEMİNATLAR**

Tıbbi Danışmanlık  
Acil Doktor ve Kara Ambulansı Hizmeti  
Acil İlaç ve Sarf malzeme  
Medikal Bilgi Köprüsü

**Tıbbi Danışmanlık** Günün her saatinde her türlü sağlık sorunlarınızda (0212) 444 12 12\* numaralı Acil Sağlık Hattı’nı arayarak sağlığınızla ilgili sorularınızı doktorlarımıza yöneltebilir ve Tıbbi Danışmanlık Hizmetimizden ücretsiz olarak faydalanabilirsiniz. Bu hizmette doktor tarafından tanı konulmaz ve ilaç tavsiye edilmez. Kişi, sorunu hakkında bilgilendirilir ve yönlendirilir.

\* Tüm GSM operatörlerinden alan kodu çevirmeden sadece 444 12 12

#### **Acil Doktor ve Kara Ambulansı Hizmeti**

Acil Doktor ve Kara Ambulansı, acil durumlarda hastanın bulunduğu yere en yakın ekibin

yönlendirilmesi, en kısa zamanda yerinde müdahale ve gerektiği taktirde hastaneye sevkini kapsayan bir hizmettir. Amaç, hastaya yerinde müdahale etmek olduğundan, ekipler mutlaka doktor, anestezi teknikeri ve ilkyardım eğitimi almış sürücülerden oluşur. Ambulansımız, full yoğun bakım donanımlıdır.

İlk müdahale yapıldıktan sonra, ekip doktoru hastanın hastane koşullarında tedavi görmesine karar verirse, öncelikle hastaya veya hasta yakınına gitmek istediği hastane sorulur. Hastanın durumu belli donanıma sahip bir hastanede çözülmesi gereken bir durumsa, Medline ekibi hasta ve yakınına bu konudaki alternatifleri sunar.

Kara ambulansı bulunmayan ve ulaşılması uzun zaman gerektirecek noktalarda, hastaya ilk etapta hekim gönderilerek müdahalenin yapılması ve/ veya gerekli görülmesi halinde, müdahale için en yakın donanımlı sağlık merkezine ulaşımı sağlanır.

Medline, İstanbul, Ankara ve İzmir’de kendi ambulans ve medikal ekipleriyle, bu 3 il dışında network listesinde bulunan 61 ilde anlaşmalı kurumlar aracılığıyla hizmet vermektedir. Acil Sağlık Hizmetleri, Büyükşehir Belediye sınırları içerisinde geçerlidir. Network listesinin güncel halini [www. medline.com.tr](http://www.medline.com.tr) adresinden takip edebilirsiniz.

#### **Acil İlaç ve Sarf Malzeme**

Acil durumlarda, operasyonda kullanılan ilaç ve sarf malzeme ücretsiz olarak sağlanır.

#### **Medikal Bilgi Köprüsü**

Alarm Merkezi, ilgili hastanenin acil bölümündeki doktorla temasa geçerek, sevk edecekleri hasta hakkında bilgi verir ve hasta geldiğinde zaman kaybını engelleyerek acil önemlerin alınmasını sağlar. Medikal Bilgi Köprüsü olarak adlandırılan bu hizmet; hasta, hasta yakını, varsa özel doktoru ve özellikle nakledileceği hastane arasındaki koordinasyonun sağlanmasıdır.

**Önemli not:** Acil durumun sigortalı konutta gerçekleşmesi halinde konutta bulunanların tamamı, acil durumun konut dışında gerçekleşmesi halinde ise sadece poliçede bulunan adreste yaşayan kişiler belirtilen hizmetlerden ücretsiz olarak yararlanır.

Acil Sağlık Hizmetleri ve Acil Kara Ambulansı Hizmetleri, Sağlık Bakanlığı’nın 08.07.2001 tarih ve 24456 sayılı Acil Sağlık Hizmetleri ve Özel Ambulans Servisleri Yönetmelikleri kapsamında ve genel kabul görmüş esaslar dahilinde verilmektedir.

#### **ACİL DURUMLAR LİSTESİ**

*Medline Acil Sağlık Hizmetleri*

**0 212 444 12 12**

**Medline ile yapılan güçlü işbirliği ile Ray Sigorta konut poliçelerine 365 gün 24 saat Medline Acil Sağlık Hizmeti dahil edildi.**

Acil durumun sigortalı konutta gerçekleşmesi halinde konutta bulunanların tamamı, acil durumun konut dışında gerçekleşmesi halinde ise sadece poliçede bulunan adreste yaşayan kişiler belirtilen hizmetlerden ücretsiz olarak yararlanır.

#### **Tıbbi Danışmanlık**

Günün her saatinde her türlü sağlık sorunlarınızda (0212) 444 12 12\* numaralı Acil Sağlık

Hattı'nı arayarak sağlığınıza ilgili sorularınızı doktorlarımıza yöneltebilir ve Tıbbi Danışmanlık Hizmetimizden ücretsiz olarak faydalanabilirsiniz. Bu hizmette doktor tarafından tanı konulmaz ve ilaç tavsiye edilmez. Kişi, sorunu hakkında bilgilendirilir ve yönlendirilir.

\* Tüm GSM operatörlerinden alan kodu çevirmeden sadece 444 12 12

#### **Acil Doktor ve Kara Ambulansı Hizmeti**

Acil Doktor ve Kara Ambulansı, acil durumlarda hastanın bulunduğu yere en yakın ekibin yönlendirilmesi, en kısa zamanda yerinde müdahale ve gerektiği taktirde hastaneye sevkini kapsayan bir hizmettir. Amaç, hastaya yerinde müdahale etmek olduğundan, ekipler mutlaka doktor, anestezi teknikeri ve ilkyardım eğitimi almış sürücülerden oluşur. Ambulansımız, full yoğun bakım donanımlıdır.

İlk müdahale yapıldıktan sonra, ekip doktoru hastanın hastane koşullarında tedavi görmesine karar verirse, öncelikle hastaya veya hasta yakınına gitmek istediği hastane sorulur. Hastanın durumu belli donanıma sahip bir hastanede çözülmesi gereken bir durumsa, Medline ekibi hasta ve yakınına bu konudaki alternatifleri sunar.

Kara ambulansı bulunmayan ve ulaşılması uzun zaman gerektirecek noktalarda, hastaya ilk etapta hekim gönderilerek müdahalenin yapılması ve/ veya gerekli görülmesi halinde, müdahale için en yakın donanımlı sağlık merkezine ulaşımı sağlanır.

Medline, İstanbul, Ankara ve İzmir'de kendi ambulans ve medikal ekipleriyle, bu 3 il dışında network listesinde bulunan 61 ilde anlaşmalı kurumlar aracılığıyla hizmet vermektedir. Acil Sağlık Hizmetleri, Büyükşehir Belediye sınırları içerisinde geçerlidir. Network listesinin güncel halini <http://www.medline.com.tr> adresinden takip edebilirsiniz.

#### **Acil İlaç ve Sarf Malzeme**

Acil durumlarda, operasyonda kullanılan ilaç ve sarf malzeme ücretsiz olarak sağlanır.

#### **Medikal Bilgi Köprüsü**

Alarm Merkezi, ilgili hastanenin acil bölümündeki doktorla temasa geçerek, sevk edecekleri hasta hakkında bilgi verir ve hasta geldiğinde zaman kaybını engelleyerek acil önemlerin alınmasını sağlar. Medikal Bilgi Köprüsü olarak adlandırılan bu hizmet; hasta, hasta yakını, varsa özel doktoru ve özellikle nakledileceği hastane arasındaki koordinasyonun sağlanmasıdır.

**Acil Sağlık Hizmetleri ve Acil Kara Ambulansı Hizmetleri, Sağlık Bakanlığı'nın 08.07.2001 tarih ve 24456 sayılı Acil Sağlık Hizmetleri ve Özel Ambulans Servisleri Yönetmelikleri kapsamında ve genel kabul görmüş esaslar dahilinde verilmektedir.**