Yol Yardım Hizmetleri

ARAÇ BİLGİ HATTI

365 gün 24 saat tüm Türkiye kapsamında yerel çekici-vinç firmaları, tamirhaneler ve araç markalarının servis istasyonları hakkında bilgi ve telefon numarası verilir. İstenirse kapsam dışı ve limit üstü bedeller için (karşılıklı fiyat onayı alındıktan sonra), anlaşmalı fiyatlarımızdan ilgili firmalar ile iletişim kurularak kart sahibinin ilgili hizmetlerden faydalanması sağlanır.

ARAÇ ÇEKME

Aracın hareketsiz kalmasına yol açan arıza ve kaza durumlarında; araç en yakın yetkili veya özel servise olay başı 250 TL limit dahilinde, yılda azami 3 defaya kadar ücretsiz çekilir.

Aracın bagaj yükünden dolayı çekilmesine engel bir durum varsa bagaj yükünün boşaltılmasından kart sahibi sorumlu olacaktır.

10 yaş üzeri araçlar kapsam dışıdır.

ARAÇ KURTARMA

Aracın kullanılması sırasında devrilme veya şarampole yuvarlanma nedeniyle hareketsiz kalması durumunda, mümkün olabilen durumlarda, aracın kurtarılması ve sonrasında yoluna devam edebilmesi için uygun bir yere konulması amacıyla yurt içinde olay başına 500 TL limit dahilinde yılda azami 2 defa olmak üzere kurtarma hizmeti verilir.

Aracın bagaj ve yükünden dolayı kurtarılmasına engel bir durum var ise, bagaj veya yükün boşaltılmasından kart sahibi sorumlu olacaktır.

YOL KENARINDA ONARIM

Aracın, arıza nedeniyle hareketsiz kaldığı durumlarda, aracın yol kenarında onarımı için mümkün olabilen hallerde ve ilgili servislerin bu hizmeti sağlayabilecek teşkilata sahip olması koşuluyla gerekli organizasyonu yapılır ve onarımın azami 1 saate kadar sürmesi durumunda işçilik ücreti karşılanır.

Yol yardım anlaşması yapılmış otomobil markaları için kart sahibi, yol yardım aracının olay yerine ulaşımına ilişkin 50 km'ye kadar herhangi bir yol ücreti ödemeyecektir. Yol yardım anlaşması olmayan diğer markalar için, yol ücretinin kart sahibi tarafından ödenmesi koşuluyla sadece organizasyonu gerçekleştirilir.

Yetkili araç servisi, talep edildiği esnada müsait değil ise ya da yol yardım anlaşması olmayan bir servis ise bu teminatla ilgili sorumluluk, yol kenarı yardım teminatı hariç, aracın çekilmesi ve kapsam dahilinde olduğu durumlarda diğer teminatlar ile sınırlı olacaktır.

Kart sahibinin yardım merkezi ile yapacağı ilk görüşme esnasında; arızanın yol kenarında tamir edilebileceği anlaşılırsa yerinde tamir için belirtilen markalara ait yetkili araç servisi gönderilecek, aksi taktirde; aracı çekmek maksadıyla doğrudan çekici gönderilecektir. Araç, yol kenarında tamir edilemediği taktirde, aracın çekilmesi hizmeti verilecektir.

*Asistans Hizmetleri tarafından bu hizmet yalnızca organizasyon olarak sağlanacaktır.

**Bu hizmetin kullanılmasından doğabilecek her türlü masraf kart sahibi tarafından karşılanacaktır

KONAKLAMA

Kart sahibinin ikamet ili dışında gerçekleşen bir kaza ya da arıza sonucu aracın onarımının 48 saati aştığı durumlarda; Kart sahibinin kaza veya arızanın meydana geldiği ilde konaklamayı tercih etmesi, ulaşım temin edilememesi veya hava ve yol

koşullarının uygun olmaması gibi durumlarda; en fazla 5 kişi için arka arkaya azami 3 gece olmak kaydıyla oda ve kahvaltı konaklaması gecelik kişi başı 150 TL limit dahilinde karşılanır.

* Konaklama, kaza veya arızanın meydana geldiği bölgede, 4 veya 3 yıldızlı bir otelde temin edilecektir.

**Konaklanacak otel, Asistans Hizmetleri tarafından belirlenir.

***Konaklama ve İndirimli Kiralık Araç hizmetleri aynı anda kullanılamaz, yalnızca biri kullanılabilir.

İNDİRİMLİ ARAÇ KİRALAMA

Kart sahibinin aracının, kaza veya arıza sebebiyle onarımının 48 saati aştığı durumlarda; kart sahibinin seyahatine devam etmek veya daimi ikametgahına dönebilmek için uygun bir araç kiralamak istemesi halinde, indirimli kiralık araç organizasyonu yapılır.

*Kart sahibinin daimi ikametgah ili dışındaki seyahati esnasında gerçekleşen vakalar için indirimli kiralık araç organizasyonu yapılır.

**Konaklama ve İndirimli Kiralık Araç hizmetleri aynı anda kullanılamaz, yalnızca biri kulanılabilir.

LASTİK DEĞİŞİMİ

Kart sahibinin aracına ait lastiklerden birinin patlaması durumunda ve Kart sahibinin talep etmesi halinde gönderilecek olan görevli ekip, araç lastiğinin değişimini gerçekleştirecektir. Kart sahibinin aracında yedek lastik olmaması veya lastiğin onarılmasını gerektirecek durumlarda, araç en yakın servise veya lastikçiye olay başına 200 TL limit dahilinde, yılda azami 1 defaya kadar çekilir.

YAKIT BİTMESİ

Kart sahibinin aracının yakıtının bitmesi durumunda, Asistans Hizmetleri aracın en yakın akaryakıt istasyonuna ya da en yakın servise çekilmesini 200 TL limit dahilinde, yılda azami 1 defaya kadar sağlayacaktır.

*Hizmet sadece binek araçlarda geçerlidir.

ÇİLİNGİR GÖNDERİMİ

Kart Sahibi'nin aracına ait anahtarların kaybolması araç içinde unutulması, çalınması veya araç kapılarının arızalı olması durumunda IPA, en yakın yetkili servisi, anlaşmalı tedarikçi ya da ilgili markaya ait gezici servisi aracın bulunduğu noktaya yönlendirmektedir. IPA, 50 km limit dahilinde yol servis ücreti ile 1 saatlik servis işçilik bedelini toplam 250 TL limit dahilinde ödeyecektir.

*Ancak tüm parça bedelleri kart sahibi tarafından karşılanacaktır.

**IPA, kilidin aracın bulunduğu noktada açılmasının mümkün olmayacağı durumlarda (immobilizer gibi nedenlerle) aracın en yakın yetkili servise çekimini limitler dahilinde sağlayacaktır.

ARACIN TESLİM ALINMASI

Eğer kazadan sonra yapılacak tamir, aracın 48 saatten fazla bir süre hareketsiz kalmasını gerektirirse veya aracın çalınması durumunda; araç, Kart sahibinin hırsızlığın meydana geldiği yeri terk etmesinden sonra bulunursa veya aracın tamiratı tamamlandığında, aracın daimi ikametgaha götürülmesi için kart sahibinin veya tayin ettiği herhangi bir kişinin, aracın tamir edildiği veya aracın çalındıktan sonra bulunduğu yere kadar yapacağı seyahat masrafı aşağıda belirtilen şekilde tarafından karşılanacaktır.

Bu ulaşım olanakları arasındaki seçim aşağıda belirtilen şartlar ve imkanlar doğrultusunda Assistans Hizmetleri tarafından belirlenecektir.

- Otobüs Bileti : 500 km.'nin altında kalan mesafeler için dönüş bileti.
- Uçak Bileti : 500 km.'yi aşan mesafeler için ekonomi sınıfı uçak bileti.

*Uçak bileti; gidiş-varış şehrinde havaalanı var ise temin edilecektir.

PROFESYONEL SÜRÜCÜ HİZMETİ

Kart sahibi, Asistans Hizmetleri çağrı merkezini kendisine tahsis edilmiş telefon numarasından arayarak transfer talebini bildirir. Müşteri temsilcisi, hizmetin kullanılmak istendiği tarih, zaman, yer ve kullanılacak araca ilişkin detayları alır. Hizmet talebi, hizmetin verileceği saatten mesai saatleri içinde (09:00-17:00) 6 saat, mesai saatleri dışında en geç 12 saat önce yapılmalıdır.

*Asistans Hizmetleri yalnızca hizmetin organizasyonundan sorumludur.

ARACIN EMANET VE MUHAFAZASI

Kaza geçiren aracın onarım süresinin 48 saati aşması veya çalındıktan sonra aracın bulunması durumunda; Asistans Hizmetleri, 2 (iki) gün boyunca aracın emanet ve muhafazası organizasyonunu sağlayacaktır.

- Konut Asistans

KONUT BİLGİ HATTI

Kart sahibi, acil hizmet gerekliliği dışında kalan durumlarda; konut ile ilgili iş kollarında ve asistans ile bağlantılı hizmet veren tüm birimlerin telefon numaraları ve adres bilgilerini öğrenebilecektir.

KONUTA DOKTOR/AMBULANS GÖNDERİMİ

Kart sahibinin Türkiye sınırları içerisinde ikamet ettiği konutta, kendisinin ve yakınlarının, Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımladığı kriterlere göre ani hastalığı veya yaralanması durumunda; Asistans Hizmetleri tarafından kara ambulansı ile uygun olan en yakın tıbbi merkeze nakli için gerekli tüm organizasyon yapılır ve yılda azami 2 defa olmak üzere olay başına 350 TL limit dahilinde karşılanır.

**Asistans Hizmetleri sadece kara ambulansı ile nakil bedelini karşılar. Hava ambulansı ile nakil, organizasyon olarak sağlanır; bedeli kart sahibi tarafından karşılanır. Ancak hava ambulansı ile ilgili tüm organizasyonlar Asistans Hizmetleri tarafından yapılır.

SU TESİSATI HİZMETİ

Kart sahibinin ikamet ettiği konutun su tesisatındaki kırılma/patlama nedeniyle acil tamir gerektiren durumlarda; Asistans Hizmetleri bir tesisatçıyı ikametgah adresine yollayıp, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına 200 TL limit dahilinde, bir yıl içinde azami 1 defaya mahsus olmak üzere karşılar. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda kart sahibi tarafından direkt ödenecektir. Aşan kısım için kart sahibi tarafından onay verilmemesi halinde; teminat limitine kadar olan tamiratı yapılacak, aşan kısım için bir işlem yapılmayacaktır.

*Konut içindeki sıhhi tesisat, musluk ve diğer donanıma bağlı olmayan her türlü elemanın tamiri; tesisat hasar veya kırılmasından kaynaklansa dahi her türlü ıslanma, kaçak, sızıntı ve benzerinden dolayı meydana gelen hasarın tazmin ve tamiri; sıhhi tesisata bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, beyaz eşya, ısıtıcılar, filtrelerin tamir veya değişimi, sıhhi tesisat malzemesinin tamirinden doğan veya değişiminden doğan malzeme masrafları; konutun bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs konutlarına ait tesisat veya diğer donanım konut içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri; kanalizasyon/pis su tesisatlarının tıkanması veya tamiri kapsam dışıdır.

ELEKTRİK TESİSATI HİZMETİ

Kart sahibinin ikamet ettiği konutun dahili elektrik tesisatında (elektrik sigortasından priz/elektrik anahtarlarına kadar) meydana gelebilecek ve konuta elektrik enerjisinin ulaşmasını engelleyecek problemlerde; Asistans Hizmetleri bir elektrikçi ikametgah

adresine yollayıp, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına 200 TL limit dahilinde, bir yıl içinde azami 1 defaya mahsus olmak üzere üstlenir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda; kart sahibi, tarafından direkt ödenecektir. Aşan kısım için kart sahibi tarafından onay verilmemesi halinde, teminat limitine kadar olan tamiratı yapılacak, aşan kısım için bir işlem yapılmayacaktır.

*Konut içindeki elektrik tesisatından yararlanılmasını sağlayan her türlü elemanların (lamba, duy, floresan, priz, elektrik düğmesi) tamiri; tesisat hasarından kaynaklansa dahi her türlü elektrikli ev aleti hasarının tazmin ve tamiri; tesisata bağlı her türlü elektrikli ev eşyası, beyaz eşya, ısıtıcılar, havalandırma tesisatı ve benzerinin tamiri veya voltaj alçalıp yükselmesinden doğan zararlarının tamiri; konutun bulunduğu bina genelinde ve üçüncü şahıs konutlarına ait tesisat veya diğer donanım konut içinden geçse dahi tesisatın tamiri ve bu hasar nedeniyle oluşan hasarın tazmin ve tamiri kapsam dışıdır.

ÇİLİNGİR HİZMETİ

Kart sahibinin ikamet ettiği konut anahtarının kaybedilmesi, unutulması, kazaen veya hırsızlık neticesinde hasarı gibi durumlarda konuta girilebilmesi için; Asistans Hizmetleri tarafından bir çilingir kart sahibinin ikametgah adresine yollanır, standart malzeme ve işçilik masraflarını her bir olay başına 200 TL limit dahilinde, bir yıl içinde azami 1 defaya mahsus olmak üzere üstlenilir. Bu limiti aşan masraflar, önceden onaylanması durumunda kart sahibi tarafından direkt ödenecektir.

*Ek anahtar yaptırılması, kilit değiştirilmesi sonucu oluşacak malzeme masrafları kapsam dışıdır.

YAPI ONARIM-PROFESYONEL EV DESTEK HİZMETLERİ

Acil hizmetlerin düzenlenmesi ile ilgili olmayan her türlü durum için; Asistans Hizmetleri, kart sahibinin isteği üzerine, aşağıdaki konularda hizmet ve tamiri verebilecek profesyonel ekibi gönderecek ve ilgili organizasyon sağlayacaktır.

- Su/Sıhhi Tesisat/Kalorifer İşleri (Doğalgaz tesisatı hariç)
- Fayans/Kalebodur
- Elektrik/Cam
- Çelik/Ahşap/PVC kapı-pencere-doğrama tamir işleri
- Sıva/Boya /Alçıpan/Kartonpiyer işleri
- Yer Döşeme Ahşap işleri (parke,halıflex,mineflo v.b)
- Tavan Kaplama/Asma tavan

*Bu hizmet sadece organizasyon olarak verilir, organizasyondan doğacak tüm masraflar kart sahibi tarafından ödenir.

**Bu hizmetlerden yararlanılması halinde, oluşacak masrafların tamamı kart sahibi tarafından ilgili işkoluna yapılır.

Sağlık ve Network İndirimi

Kart sahibi, Asistans Hizmetleri tarafından açılacak olan Medikal Network'ü kullanarak hem daha ucuz, hem de kaliteli hizmet alma şansına sahip olacaktır. Anlaşmalı sağlık kuruluşları'nda %40'a varan indirimlerden faydalanılabilir.

Özel Kuruluşlar:

- Özel Hastaneler,
- Poliklinikler,
- Tıp Merkezleri,
- Tanı Merkezleri,
- Doktor Muayenehaneleri,

- Eczaneler,
- Laboratuvarlar,
- Fizik tedavi merkezlerini kapsayan geniş bir platformda özel fiyat avantajları sağlanmaktadır.

İndirimli Hizmetler:

- Yatışlı Tedaviler
- Muayene Konsültasyonlar
- Tıbbi Laboratuvar
- Radyolojik Hizmetler
- Modern Görüntüleme Yöntemleri (Manyetik Rezonans, Bilgisayarlı Tomografi v.b.)
- Eczane / ilaç / Kozmetik / Optik
- Fizik Tedavi Hizmetleri

İndirimli Sağlık Tarama Organizasyonu

Türkiye'de 50'ye yakın şehirde 100'ü aşkın anlaşmalı kurumda 'İndirimli Sağlık Tarama' hizmetleri sağlanmaktadır.
Kart sahibi, Asistans Hizmetleri merkezini arayarak randevu talebinde bulunup, ilgili sağlık tarama bedelini ödedikten sonra hizmeti almaya hak kazanır.
Tüm randevu talepleri, resmi tatiller hariç sadece hafta içi her gün 09:00-17:00 saatlerinde alınabilmektedir. Randevuler, anlaşmalı kurumların yoğunluğuna ve uygunluğuna göre alınabilmektedir.Hafta içi 17:00'den sonra gelen talepler not edilerek ertesi gün, istenilen gün ve saat içinorganize edilmesi için gerekli görüşmeler yapılır. Hafta sonu ve resmi/dini bayram ve tatil günlerinde gelen randevu talepleri ise tatil döneminden sonraki ilk iş günü, istenilen gün ve saat için organize edilerek randevu teyidi iletilir.
Notlar:

- Randevu iptalleri en geç randevu tarihinden 1 (bir) gün önce saat 17:00'ye kadar Asistans Hizmetlerine bildirilmelidir. İspatlanabilir mücbir sebepler hariç, randevudan 1 (bir) gün önce saat 17:00'den sonra gelen iptal talepleri kabul edilemez ve sağlık tarama hizmeti kullanılmış sayılır. Randevu iptalleri sadece hafta içi yapılabilmektedir.
- İndirimli Sağlık Tarama hizmeti, Asistans Hizmetlerinin anlaşmalı olduğu kurumlarda geçerli olup anlaşmalı kurumlar sürekli güncellenmektedir.

Psikolojik Danışma

Psikolojik Danışmanlık hizmeti ile Türkiye çapında üst düzeydeki psikolog ve psikiyatrlardan bu hizmeti ücretsiz veya indirimli uygulamalar şeklinde alabilirsiniz.

İlk seans ücretsiz veya indirimli,
Diğer Seanslarda, seans başına %30'a varan indirim.

Notlar:

- İndirimli hizmetler tüm anlaşmalı kurumlarda, ilk seans ücretsiz uygulaması belirli anlaşmalı kurumlarda geçerlidir.

- İlgili psikiyatri & psikolog tarafından istenebilecek tetkikler, tahliller, konsültasyonlar vb. işlemler ücretsiz ilk seans uygulamasına dahil olmayıp ilgili tüm masraflar kart sahibi tarafından ödenecektir.
- Anlaşmalı kurum ağı ve indirim oranları sürekli güncellenmektedir.
- Güncel anlaşmalı kurum listelerinin veya indirim oranlarının değişmesi durumunda, Asistans Hizmetleri güncelleme öncesi liste ile ilgili bir sorumluluk kabul etmeyecektir.

Sağlıklı Beslenme

Diyetisyen Danışmanlık Hizmeti ile Türkiye çapında üst düzeydeki diyetisyenlerden bu hizmeti ücretsiz veya indirimli uygulamalar şeklinde alabilirsiniz.

İlk seans ücretsiz veya indirimli,

Diğer seanslarda, seans başına %30'a vara indirim.

Notlar:

- İndirimli hizmetler tüm anlaşmalı kurumlarda, ilk seans ücretsiz uygulaması belirli anlaşmalı kurumlarda geçerlidir.
- İlgili diyetisyen tarafından istenebilecek tetkikler, tahliller, konsültasyonlar vb. işlemler ücretsiz ilk seans uygulamasına dahil olmayıp ilgili tüm masraflar kart sahibi tarafından ödenecektir.
- Anlaşmalı kurum ağı ve indirim oranları sürekli güncellenmektedir.
- Güncel anlaşmalı kurum listelerinin veya indirim oranlarının değişmesi durumunda, Asistans Hizmetleri güncelleme öncesi liste ile ilgili bir sorumluluk kabul etmeyecektir.

Seyahat Asistans

- **TIBBİ BİLGİ VE DANIŞMA**

  Kart sahibinin karşılaştığı acil olan veya olmayan her türlü sağlık problemi ile ilgili olarak, Asistans Hizmetleri Medikal Ekibi tarafından bilgi verilir. Doktor, uzman doktor, diş hekimi, hastane, teşhis merkezleri, eczane ve nöbetçi eczane isimleri, adresleri ve telefon numaraları bildirilir. Karşılaşılan sağlık problemi konusunda alınması gereken önlemlerle ilgili tavsiyede bulunulur ancak tanı konmaz, ilaç önerilmez.
- **SEYAHAT BİLGİ HATTI**

  Kart sahibine; seyahati öncesinde; hava durumu, bankalar, elçilikler, vergiler ve konsolosluklar hakkında ön bilgi verilir.
- **ACİL İLAÇLARIN GÖNDERİMİ**

  Kart sahibinin yurtiçi seyahati esnasında gittiği lokasyonda kullanmasının zorunlu olduğu ancak başka bir lokasyonda unuttuğu ilaçları temin edememesi durumunda, aile fertlerinin bu ilaçları unutulan yerden temin ederek Asistans Hizmetleri'ne ulaştırması şartı ile nakliye ücreti Asistans Hizmetleri tarafından karşılanarak ilaçların teslimi sağlanır.
- **TEDAVİ SONRASI İKAMETGAHA GERİ DÖNÜŞ**

  Kart sahibinin yurtiçi seyahati esnasında ciddi hastalık veya ciddi yaralanma sonucu tıbbi bir merkezde yatarak operasyon gerektiren tedavisinin sona ermesini takiben taburcu olması durumunda daimi ikametgahına naklini organize edilir.500 km'nin altında kalan mesafeler için tek yön (dönüş) otobüs bileti, 500 km'yi aşan mesafeler için tek yön ekonomi sınıfı uçak biletini mevcut biletini de kullanarak yılda 1 defa olmak üzere 200 TL limit dahilinde karşılanır.

KİŞİSEL EŞYALARIN İKAMESİ

Kırılan, kaybolan veya çalınan gözlük, lens, protez ve benzerlerinin ikame edilmesi veya Türkiye'den yollanması IPA tarafından sağlanır. Gözlük, lens, protez vb. masraflar kart sahibi tarafından karşılanması ve IPA İstanbul Merkezi'ne bırakılması şartıyla ikame gözlük, lens, protez vb., kart sahibinin bulunduğu yurtiçindeki adrese ulaştırılır.

*Azami 5 kg'a kadar nakliye masrafları IPA tarafından ödenir.

- **KONAKLAMA SÜRESİNİN UZATILMASI**

  Kart sahibinin yurtiçi seyahati esnasında acil hastalık veya yaralanma neticesinde tıbbi tedavi gereksinimi nedeniyle seyahatini uzatmak zorunda kalması durumunda ve bu durumun doktor raporu ile belgelenmesi halinde; Kart sahibinin otel veya diğer konaklama masraflarını azami 3 veya 4 yıldızlı bir otelde (standart oda+kahvaltı) birbirini izleyen azami 5 gece ile sınırlı olmak üzere karşılanacaktır.

  *Konaklamanın yapılacağı otel Asistans Hizmetleri tarafından belirlenir.

  **Konaklama süresince yapılan tüm ekstra harcamalar kart sahibine aittir.

- **KART SAHİBİNİN YAKININ SEYAHATİ VE KONAKLAMASI**

  Kart sahibinin yurtiçi seyahati esnasında; poliçe kapsamındaki acil hastalık veya yaralanma neticesinde oluşan tıbbi tedavi gereksinimi nedeniyle 5 günü aşacak bir süre için hastanede yatması gerektiği bir durumda; Asistans Hizmetleri, Kart sahibinin belirleyeceği bir aile bireyinin hastanenin bulunduğu yere seyahatini organize edecek ve azami birbirini izleyen 5 gece ile sınırlı olmak üzere, 3 veya 4 yıldızlı bir otelde konaklama masraflarını (standart oda+kahvaltı) karşılayacaktır.

  *Konaklama süresince yapılan tüm ekstra harcamalar kart aahibine aittir.

  *Konaklamanın yapılacağı otel Asistans Hizmetleri tarafından belirlenir.

- **TUR ORGANİZASYONU**

  Anlaşmalı seyahat acenteleri aracılığıyla, kart sahibine turlarla ilgili gerekli bilgileri verilir. Talep edilen tur için gerekli organizasyonu sağlar.

  *Bu hizmet sadece organizasyon olarak verilmektedir. Tur Organizasyonu sonucu doğabilecek her türlü masraf kart sahibine aittir.

-

Hobi Kulüpleri

- Hobi Kulüpleri, Türkiye'de 40'ı aşkın şehirde, 300'ü aşkın Anlaşmalı Kurum'da geçerlidir. Eğitimden, sosyal aktivitelere, sanattan spora birçok farklı alanda oluşturulan hobi kulüpleri, özel avantajlar veya rezervasyon hizmeti sağlar.

  (*) Sadece bilgi veya rezervasyon olarak sağlanmaktadır.

Concierge Hizmetleri

- Rezervasyon Hizmetleri
- Ulaştırma Hizmetleri
- İdari Hizmetler
- Danışmanlık Hizmetleri:

*Bu hizmetlerde kira, kurye, bilet ücreti gibi ücretler kart sahibine aittir.

VIP İndirim ve Ayrıcalıklar

YEME & İÇME VE REZERVASYON HİZMETLERİ

Bu hizmet, Türkiye'nin bir çok ilinde bulunan Asistans Hizmetleri'nin anlaşmalı kurumları sayesinde indirimli ve kaliteli hizmet imkanı sağlanmaktadır.

KONAKLAMA HİZMETLERİ

Türkiye'nin bir çok ilinde bulunan anlaşmalı kurumları ile indirimli ve güvenilir konaklama hizmeti sağlamaktadır. Kart sahibinin ilettiği bilgiler doğrultusunda indirimli rezervasyon işlemi Asistans Hizmetleri tarafından gerçekleştirilir.

ÇİÇEK VE MEYVE SEPETİ GÖNDERİMİ

Kart sahibi, anlaşmalı kurumlar üzerinden online olarak yapılacak alışverişlerde, anlaşmalı kurumun gönderim yaptığı il sınırları dahilinde indirimli alışveriş yapma imkanından yararlanır.

KURU TEMİZLEME

Bu hizmet, Asistans Hizmetlerinin belirlemiş olduğu Türkiye'nin bir çok yerinde bulunan anlaşmalı kurumları sayesinde belirli oranlarda indirimli olarak sağlanır.

*VIP Hizmetler ile ilgili talepler hafta içi ve cumartesi günleri (resmi ve dini bayramlar hariç) 09:00-18:00 saatleri içerisinde karşılanabilmektedir. 18:00'den sonra gelen talepler not edilerek, ilk iş günü kart sahibiye geri dönüş sağlanır.

** Kart sahibinin bilgi talep ettiği VIP Hizmet hakkında detaylar aktarıldıktan sonra, anlaşmalı kurumlar ve avantajları hakkında bilgi verilir.

***İndirimli hizmet alma imkanı sadece Asistans Hizmetleri'nin anlaşmalı olduğu kurumlarda geçerlidir.

****Sözleşme dönemi boyunca Asistans Hizmetleri'nin anlaşmalı olduğu kurum sayısı değişkenlik gösterebilir.

Genel Prosedür

Bu Hizmet Kuveyt Türk Katılım Bankası adına IPA (İnter Partner Asistance) tarafından sağlanmaktadır.

Kart sahibi, Asistans Hizmetlerinin tahsis etmiş olduğu +90 (216) 524 33 89 numaralı telefondan, Asistans Hizmetleri 7/24 herhangi bir şahsi girişimde bulunmadan önce arayarak, talep ettiği hizmet tipine istinaden, aşağıda belirtilen bilgileri talep eder.

YOL YARDIM HİZMETLERİ İŞ AKIŞI

Acil bir durumda Yol Yardım hizmetinden faydalanmak isteyen kart sahipleri, çağrı merkezinden gerekli tuşlamayı yaparak;

- Adını - soyadını,
- Kart numarası ile geçerlilik süresini,
- Araç plaka bilgisini,
- Kendisine ulaşılabilecek yer ve telefon numarasını,
- Karşılaştığı problemi ve istenen yardımın türünü bildirir.

KONUT & SEYAHAT ASİSTANS İŞ AKIŞI

Acil bir durumda; Konut Asistans hizmetinden faydalanmak isteyen kart sahipleri, çağrı merkezinden gerekli tuşlamayı yaparak;

- Adını - soyadını,
- Kart numarası ile geçerlilik süresini,
- Kendisine ulaşılabilecek yer ve telefon numarasını,
- Karşılaştığı problemi ve istenen yardımın türünü bildirir.

İNDİRİMLİ SAĞLIK TARAMA İŞ AKIŞI

İndirimli Sağlık Tarama hizmetinden faydalanmak isteyen kart sahipleri, çağrı merkezi'nden gerekli tuşlamayı yaparak, 'İndirimli Sağlık Tarama' randevu hattına ulaşır;

- Adı, Soyad
- Telefon numarasını,
- Talep edilen sağlık tarama paketi,
- Sağlık tarama yaptırılmak istenilen gün ve saat aralığını,
- Hizmet almak istenilen il-semt vb detayların bildirir.

Bu bilgiler ışığında; müşteri temsilcisi anlaşmalı kurumlardan kart sahibinin talep ettiği il ve semte yakın olan kurum bilgilerini kart sahibi'ne sunar, kart sahibinin tercihi doğrultusunda ilgili kurumdan randevu alınır.

Sağlık tarama paketinin bedeli; rezervasyon işlemleri sırasında, telefonda kredi/banka kartı kullanmak sureti ile yapılmalıdır. Ödemesi yapılmayan randevular geçerli olmayacaktır.

Asistans Hizmetleri çağrı merkezini arayarak randevu almayan ya da kendisinin direkt kurumu arayarak randevu alan ya da ödemesini yapmadan direkt kuruma giden kart sahiplerinin yaşayacakları memnuniyetsizlikten Kuveyt Türk sorumlu değildir.

SAĞLIKLI BESLENME PLANI & PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK & SAĞLIK NETWORK İNDİRİMİ İŞ AKIŞI

İlgili hizmetlerde faydalanmak isteyen kart sahipleri, çağrı merkezinden gerekli tuşlamayı yaparak, 'Sağlıklı Beslenme & Psikolojik Danışma & İndirimli Sağlık Network' randevu hattına ulaşır;

- Adı, Soyad
- Telefon numarasını,
- Randevu alınmak istenen tarih ve saat bilgisi,
- Hizmet almak istenilen il-semt vb. Detaylarını bildirir.

VIP İNDİRİM VE AYRICALIKLAR & CONCİERGE HİZMETLERİ İŞ AKIŞI

VIP İndirim ve Ayrıcalıklar ve Concierge hizmetlerinden faydalanmak isteyen kart sahipleri, çağrı merkezinden gerekli tuşlamayı yaparak;

- Adını - soyadını,
- Kart numarası ile geçerlilik süresini
- İlgilendiği hizmet bilgilerini iletir.

HOBİ KULÜPLERİ İŞ AKIŞI

Hobi Kulüpleri hizmetinden faydalanmak isteyen kart sahipleri, çağrı merkezinden gerekli tuşlamayı yaparak;

- Adını - soyadını,
- Kart numarası ile geçerlilik süresini
- İlgilendiği hobi tipini,
- Görüşmeye gitmek istediği şehri, tarih ve saat bilgilerini iletir.

Müşteri temsilcisi, kart sahibinin verdiği bilgiler doğrultusunda, en uygun hobi merkezini belirler, indirim oranlarını ve anlaşmalı kuruma ilişkin diğer detayları kart sahibine iletir. Kart sahibi, kurum seçimini müşteri temsilcisine iletir. Müşteri temsilcisi rezervasyon yapılması istenilen kurumdan rezervasyonu kesinleştirerek kart sahibini bilgilendirir. Kurumun doluluğu halinde; müşteri temsilcisi talebe uygun olacak alternatif kurum bilgilerini kart sahibine iletir ve rezervasyonu bu doğrultuda tamamlar. Müşteri temsilcisi, rezervasyon kesinleştirme bilgisini Kart sahibine iletirken ilgili kurumda bulunan yetkili kişi, adres ve varsa faydalanacağı indirim ve/veya ayrıcalık bilgisini kart sahibine iletecektir.

Genel İstisnalar

1. Kart sahibinin her türlü teminat kapsamı altında, önceden Asistans Hizmetlerinin onayını almadan, doğrudan doğruya kendisinin ödediği masrafları Kuveyt Türk'ten talep etme hakkı olmayacaktır.
2. Kart sahibinin tüm Türkiye'de, İstanbul için 48 saat (kurye ile yapılan bilet teslimatları sadece İstanbul için geçerlidir), İstanbul dışındaki iller için (adrese kargo hizmetinin verilebildiği iller) 72 saat içinde özel kurye ya da kargo ile adrese teslimat hizmetlerini alma olanağı sağlanacaktır.
3. Kart sahibinin adına bilet alınan/rezervasyon yapılan hizmetler için talepler 24 saat süresince alınabilir, ancak bilet temini ilgili kurumun mesai saatleri dahilinde yapılabilecektir, bu gibi durumlarda kart sahibine mesai saatleri dahilinde geri dönüleceği bilgisi verilecektir. Asistans Hizmetleri kart sahibinin talebine uygun olacak şekilde hizmeti gerçekleştirme ve bu çerçevede her türlü dikkat ve özeni göstermekle yükümlüdür.
4. Rezervasyon imkanlarında kısıtlılık durumlarında veya VIP hizmetler (gösteri, otel, restoran ve benzer aktivitelerde) subjektif olan kişisel tatminin yüzde yüz olacağı konusunda garanti vermek mümkün değildir.
5. Kültürel ve sanatsal gösterilerle ilgili rezervasyon/bilet satış işlemleri bilet satışını yapan şirketlerin belirlemiş olduğu şart ve kontenjanlarla sınırlıdır. Bu sebeplerle, temin edilememesinin sorumluluğu Asistan Hizmetleri'nin üzerinde değildir.
6. İptal edilen rezervasyonlar ve satışı yapılmış olan biletler ile ilgili doğabilecek olan her türlü maddi sorumluluklar kart sahibine aittir. Bu husus, hizmetin talebi esnasında kart sahibine Asistans Hizmetleri tarafından mutlaka bildirilecek ve kart sahibinin onayı sonrasında işlem tamamlanacaktır.
7. Ek-1 BÖLÜM II'de kart sahibi adına yapılan tüm masraflar ve ödenen bedeller, kart sahibinin önceden onayı alınması koşulu ile kendisinden tahsil edilir.
8. Hukuki kurallara ve prensiplere uygun olmayan hizmet taleplerin reddedilme hakkı saklıdır.
9. Asistan Hizmetleri verdiği hizmetler ölçüsünde sorumludur, hizmetlerin haricinde, konutta meydana gelen her türlü zarar ya da kayıp ya da masraflardan sorumlu değildir.
10. Aşağıdaki nedenlerden kaynaklanan hasarlar kapsam dışıdır:
    1. Konutta kart sahibi tarafından kasıtlı olarak meydana getirilen hasarlar.
    2. Aksi belirtilmedikçe doğal felaketler; deprem, yangın, nükleer tehlike, volkanik patlama, sel veya her türlü çevresel kaza.
    3. Savaş, işgal, yabancı düşman hareketleri, (savaş ilan edilmiş olsun olmasın) çarpışmalar, iç savaş, isyan, ihtilal, terörist veya askeri ya da inzibati güç, ayaklanma ve iç karışıklık sonucu doğan olaylar.
    4. Mahalli mercilerin izin vermediği müdahaleler.

5. Olağandışı iklim koşullarından dolayı hizmet aksamaları.
6. Kasıtlı olarak kendini yaralama veya kart sahibinin bir suç olayının parçası olması sonucu doğan olaylar veya kart sahibinin hileli hareketleri.
7. Kart sahibinin nefsi müdafaa haricinde, bir kavganın parçası olması sonucu meydana gelen olaylar.
8. Kart sahibinin her türlü araba yarışına ya da gösterilerine yarışmacı olarak iştirak ettiği sırada oluşan hasarlar.
9. Profesyonel olarak ya da resmi bir yarışma veya gösteri için eğitici sıfatıyla spor yapılması nedeniyle hasar.
10. Direkt ya da dolaylı olarak iyonizan radyasyondan doğan veya onun neden olduğu ya da katkıda bulunduğu olaylar veya aydınlatma amaçlı kullanılan nükleer yakıt veya radyoaktif toksik patlama ile radyoaktiviteye maruz kalındığı durumlar veya herhangi bir patlayıcı nükleer yapı ya da nükleer unsurdan doğan diğer tehlikeler.
11. Kart sahibinin bildiği, daha önce tedavi aldığı mevcut olan, tekrarlayan, kronik ya da devam etmekte olan herhangi bir hastalık ya da durum sonucu oluşan olaylar. Nekahat dönemi hastalığın tam bir parçası olarak düşünülür.
12. Resmen ilan edilmiş bulunan salgın hastalıklar (kolera, sıtma vb.); AIDS ve AIDS'e bağlı hastalıklar ile ilgili olan her türlü test, tahlil masrafları ve gerekli tedaviler ile HIV virüsünün neden olacağı tüm hastalıklar.
13. Alkol zehirlenmesi veya (ehliyetli bir hekimin talimatı ve reçetesi doğrultusunda tedavi amacıyla alınanlar hariç) ilaç / uyuşturucu zehirlenmesinin etkisi altında iken ya da bu etkiden ileri gelen tam veya kısmi iş görememezlik durumu nedeniyle hasar.
14. Gönüllü çocuk düşürmeye bağlı olaylar ve hamilelikle ilgili tüm komplikasyonlar,
15. Akıl hastalığı veya kişilik kaybına bağlı olarak kendisine, üçüncü kişilere ve çevresine zarar verdiği olaylar.
16. Tedaviye uyumlu olarak reçete edilmiş ve yeterliliği diplomalı bir tıp doktoru tarafından yönlendirilmiş maddeler dışındaki sarhoş edici içecek ya da maddelerin etkisi altında ya da kısmen veya tamamen etkilerine bağlı olarak özürlülük neticesinde meydana gelen olaylar.
17. İntihar veya benzeri girişim sonucu ölüm, yaralanma ya da hastalık sonucu meydana gelen olaylar.