

TURKCELL ASİSTANS

BİREYSEL ASİSTANS

GENEL BİLGİLER :

1. Hizmetlerin sunumu sırasında her ne sebeple olursa olsun üçüncü kişiler kaynaklı maddi veya manevi tüm talepler Turkcell Asistansın sorumluluğu dışındadır. Turkcell Asistans, hak sahibi ile görüşmesi esnasında bu hususu hatırlatmak durumunda değildir. Talep edilen hizmet öncesinde hak sahibi, Turkcell Asistansın Bireysel Asistans hizmet şartlarını okumuş ve bu hususları istisnasız kabul etmiştir.
2. Turkcell Asistans Hizmetlerini sözleşmede ve asistans programında öngörülen şartlara en uygun yollarla organize edecektir.

SEYAHAT ASİSTANS

GENEL BİLGİLER :

Hak sahibinin kendi dışındaki şahıslar için talep ettiği tüm bilgi hizmetler teminat kapsamı dışındadır. Bu nedenle bu gibi taleplerde cevap verme hakkı Turkcell Asistansa aittir.

KONUT ASİSTANS

GENEL BİLGİLER ;

1. Hizmetin verileceği konut ; Türkiye sınırları dahilinde bulunan, hak sahibine ait olan veya hak sahibinin ikamet ettiğini belgeleyebildiği ve daha önce Turkcell Asistansa bildirdiği, ticari amaçla kullanılmayan konuttur.
2. Diğer konutlara verilecek tüm hizmetler hak sahibi tarafından talep edilmiş bile olsa ücret karşılığı olacaktır.
3. Turkcell Asistans, Asistans Hizmetlerini verirken gereken güvenlik tedbirlerini alacak olup, kendisi veya işbirliği yaptığı üçüncü kişilerin hata. ihmal, kusur veya kasdı sonucu oluşacak zararlardan sorumlu olacaktır. Ancak, hizmetin verilmesi için kaçınılması imkansız olduğu kanıtlanan hasarlar Turkcell Asistansın sorumluluğunda değildir.
4. Hak sahibinin kiracı olarak ikamet ettiği konutlarda hak sahibi onayı ile yapılan tüm müdahaleler tamamen hak sahibinin sorumluluğundadır.

5. Teminat kapsamına girmeyen durumlar :

- Türk Ceza Kanununa göre meşru müdafaa kabul edilen durumlar hariç olmak üzere hak sahibi kasıtlı olarak gerçekleştirilen her türlü hasarlar,
- Savaş, iç savaş ve bunları önlemek üzere yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler sonucu meydana gelen hasarlar,
- Eskime ve yıpranma nedeni ile meydana gelen arızalar,

- Onarılamayacak kadar eskimiş tesisat, kapı, pencere vb, 'arızaları
- Türkiye sınırları haricinde talep edilen tüm hizmetler (hukuki danışma hariç)
- Grev, Lokavt, Kargaşalık, Halk Hareketleri, Kötü Niyetli Hareketler ve Terörist eylemler sonucu ortaya çıkan hizmet talepleri
- Doğal afetler nedeni ile ortaya çıkan hizmet talepleri
- Hak sahibi ve iş kolları arasında, Turkcell Asistansın hizmet kapsamı dışında yapılan anlaşmalar sonucu gerçekleştirilen hizmetler ve bu hizmetlerden doğan sorumluluklar.

TEKNİK ASİSTANS

GENEL BİLGİLER :

1. Hak sahibinin aracı 3.5 ton ağırlığından az, türk trafik siciline kayıtlı ve ülke sınırları içinde hareket eden ve ticari olmayan motorlu kara taşıtı olmalıdır.
2. Sadece hak sahibi tarafından Turkcell Asistansa bildirilen ve kaydı yapılan bir araca hizmet verilecektir.
3. Asistans Hizmeti Türkiye sınırları içerisinde geçerlidir.
4. Hak sahibinin teknik asistans teminatlarından yararlanabilmesi için aracının arızalanması, kaza geçirmesi, çalınması, çalınmaya teşebbüs edilmesi nedeni ile yola devam edemez durumda bulunması veya aracın üretici firmasının teyid edebileceği biçimde teknik bir sorunu nedeni ile sürüş güvenliğini tehdit edecek unsurların bulunması gerekmektedir.
5. Hak sahibinin teknik asistans teminatları ile birlikte ferdi teminatlarından da yararlanabilmesi için aracının ikamet ili dışında arızalanması, kaza geçirmesi, çalınması, çalınmaya teşebbüs edilmesi nedeni ile yola devam edemez durumda bulunması veya aracın üretici firmasının teyid edebileceği biçimde teknik bir sorunu nedeni ile sürüş güvenliğini tehdit edecek unsurların bulunması gerekmektedir.
6. Turkcell Asistans, hak sahibinin aracının hareket edememesi yada nakli sırasında aracın ve/veya araç üzerinde bulunan ayrılabilir parçaların korunması için gereken güvenlik tedbirlerini alacak olup, kendisi veya işbirliği yaptığı üçüncü kişilerin hata, ihmal, kusur veya kasdı sonucu oluşacak zararlardan sorumlu olacaktır. Ancak lastik patlaması, arıza ve/veya kaza sonucu aracın hareket edememesi halinde aracın çekilmesi ve/veya kurtarılması organizasyonu sırasında meydana gelebilecek aracın çekilmesi ve kurtarılmasının başka şekilde mümkün olmayacağı kaçınılmaz bir takım hasarlardan Turkcell Hizmet hattı sorumlu değildir.
7. Hak sahibi, aracının naklini talep ettiği andan itibaren aracın içerisinde bulunan kişisel eşyalarını yanına almak durumundadır. Aracın taşındığı ve bırakıldığı servis noktasında meydana gelebilecek zayi ve ziyanlar ile ilgili Turkcell Asistansın herhangi bir sorumluluğu yoktur.
8. Turkcell Asistans hak sahibine her türlü asistans hizmetini vermeden önce resmi belge, tutanak, zabıt, ilgili fatura v.b. belgelerin ibrazını talep edebilir.
9. Turkcell Asistans hak sahibinin yada aracının normal şartlarda ikametgah adresine dönerken yaptığı/yapacağı ilave masrafları ödemekle yükümlü değildir. Turkcell Asistans hiçbir durumda benzin, tamirat, yiyecek, köprü geçiş, otoyol, lastik gibi masrafları karşılamaz.

10. Teminat dışı haller ;

- Dört tekerlekli 3500 kg'dan ağır olan araçlar, traktörler, kiralık araçlar, inşaat makinaları, motosikletler, üç tekerlekli arabalar
- Türk Ceza Kanununa göre meşru müdafaa kabul edilen durumlar hariç olmak üzere hak sahibi tarafından çeşitli risk ve tehlikelere girerek kasıtlı olarak gerçekleştirilen her türlü hasarlar,
- Spor müsabakaları yada ralli sonucu meydana gelen hasarlar,
- Savaş, iç savaş ve bunları önlemek üzere yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler sonucu meydana gelen hasarlar,
- Taşıtın uyuşturucu maddeler veya Karayolları Trafik Kanunu uyarınca yasaklanan miktardan fazla içki almış kişiler tarafından kullanılması sırasında meydana gelen hasarlar veya sürücü belgesi olmayan sürücüler tarafından gerçekleştirilen zararlar,
- Aracın daha önceden bilinen bir mekanik arızası sonucu meydana gelen arızalar,
- Sürücünün taşıyan yolcu, hayvan veya malın yolcu kapasitesine ya da yükleme biçimine uymayan şekilde taşınmasının hasara ya da kazaya sebebiyet vermesi durumu,
- Aracın kullanım tarzına uygun olmayan biçimde kullanılması nedeni ile meydana gelecek talepler
- Grev, Lokavt, Kargaşalık, Halk Hareketleri, Kötü Niyetli Hareketler ve Terörist eylemler sonucu ortaya çıkan hizmet talepleri
- Doğal afetler(sel , deprem , toprak kayması ,çığ vb...) nedeni ile ortaya çıkan hizmet talepleri
- Araç içerisinde bulunan kişisel ve/veya değerli eşyalar hak sahibinin sorumluluğundadır.
- Kirli ve yanlış yakıttan kaynaklı arızalar ; aşırı soğuktan kaynaklanan yakıt donması kapsam dışıdır.

MEDİKAL ASİSTANS

GENEL BİLGİLER :

Turkcell Asistans – Medikal Asistans hizmetleriyle ilgili hasta hak ve sorumlulukları aşağıda belirtilmiştir.

1. Hasta hakları ;

- Adil ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlıklı yaşayabilmeye yönelik koruyucu hekimlik hizmetlerinden faydalanır.
- Irk,din,dil,cinsiyet,siyasi düşünce,ekonomik seviye dikkate alınmadan eşit sağlık hizmeti alır.
- Her türlü sağlık hizmeti ve imkanının neler olduğunu öğrenmeye yönelik bilgi alabilir.
- Sağlık kuruluşu ve personelini seçme ve değiştirme hakkına sahiptir.
- Sağlık durumu hakkında her türlü bilgiyi sözlü yada yazılı olarak isteme hakkına sahiptir.
- Gizliliğe uygun ortamda sağlık hizmeti alır.

- Tıbbi müdahalelerde rızasının alınması ve bu rıza çerçevesinde hizmet alma hakkı vardır.
- Tedaviyi reddetme yada durdurma hakkı vardır.
- Güvenli ortamda sağlık hizmeti alır.
- Saygılı, nazik, şefkatli sağlık hizmeti alır.
- Haklarının ihlalini düşündüğü durumlarda itiraz yada şikayet hakkı vardır.
- Gerektiği sürece sağlık hizmeti alır.

2. Hasta sorumlulukları :

- Doktorunu ismiyle tanımak, önerdiği tedaviyi uygulamak ve anlamak.
- Doktorun önerdiği ya da uygulamayı planladığı tedaviyi yeterince anlamadığını düşündüğünde gerekli soruları sorarak bilgi sahibi olmak,
- Tıbbi durumu hakkında doğru ve tam bilgi vermek,
- Tedavi esnasında ortaya çıkan yeni sorunları hemen doktoruyla paylaşmak,

3. Acil Durumlar:

- Şuur kayıpları,
- Kalp krizi, kalp ritm bozuklukları, hipertansiyon krizleri,
- Zehirlenmeler,
- Trafik kazası,
- Ciddi genel durum bozukluğu,
- Ani felçler,
- Migren krizi,
- Akut solunum sıkıntısı, astım krizi,
- Yüksek ateş (39,5 ve üstü)
- Ciddi allerji.
- Akut batın,
- Yüksekten düşme, iş kazası, uzuv kopması,
- Kesici-delici alet ve ateşli silah yaralanması,
- Elektrik çarpması, ciddi yanıklar,
- Menejit, beyin absesi,
- Ciddi göz yaralanmaları,
- Böbrek taş ağrısı, ağır psikotik sorunlar,
- Başlamış doğum faaliyeti,
- Diabetik koma, üremik koma,
- Omurga ve alt ekstremitte kırıkları,
- Akut ağır kanamalar,
- Tecavüz.

4. Hizmet :

- Hak sahibinin Turkcell Asistans hizmet hattına ulaşması ile hizmet başlar ve talep edilen hizmetin tamamlanması ile hizmet biter.
- Hizmet kapsamı aşağıda belirtilen hizmetler, limitler ve şartlar dahilinde 365 gün 24 saat esasıyla verilir.
- Hak sahibinin yanlış yada kasden hatalı bilgi vermesi durumunda doğabilecek tüm maddi ve manevi zararlardan hak sahibi sorumludur.

- Hizmet süresince yapılan tüm görüşmeler kayıt altına alınacaktır.
 - Hak sahibi istendiği takdirde hastalık ile ilgili gerekli resmi belgeleri ibraz etmekle yükümlüdür.
5. Tüm medikal asistans hizmetleri için hak sahiplerinin talebi ile hak sahibinin istediği kişiye ücretli ve indirimli olarak verilebilecektir.

6. Teminat dışı kalan haller:

Aşağıda belirtilen hususlar teminat kapsamı dışındadır:

- Türk Ceza Kanununa göre meşru müdafaa kabul edilen durumlar hariç olmak üzere hak sahibi tarafından kasıtlı olarak gerçekleştirilen her türlü hasarlar,
- Savaş, iç savaş bunları önlemek üzere yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler sonucu meydana gelen hasarlar,
- Türkiye sınırları haricinde talep edilen tüm hizmetler (tıbbi danışma ve ücretli hizmetler hariç)
- Grev, Lokavt, Kargaşalık, Halk Hareketleri, Kötü Niyetli Hareketler ve Terörist eylemler sonucu ortaya çıkan hizmet talepleri
- Doğal afetler nedeni ile ortaya çıkan hizmet talepleri
- Hak sahibi ve iş kolları arasında, Turkcell Asistans hizmet kapsamı dışında yapılan anlaşmalar sonucu gerçekleştirilen hizmetler ve bu hizmetlerden doğan sorumluluklar.
- Başka bir anlaşma, sigorta poliçesi, özel sağlık programı veya devlet tarafından karşılanmış olan masraflar.
- Tehlikede bulunan kişileri ve malları kurtarmak hali hariç, hak sahibinin kendisini bile bile ağır bir tehlikeye maruz bırakacak hareketlerde bulunması.
- Tıbbi reçete dışında alınan alkol, ilaçlar, zehirli maddeler uyuşturucular veya tıbbi ürünlerin gönüllü tüketimi ile ortaya çıkan hastalıklar,
- Doğuştan olan hastalıklar
- İntihar veya intihar teşebbüsü.
- Akıl hastalıkları, psikolojik rahatsızlıklar, salgın hastalıklar,
- Tehlikeli sporların yapılması ile ortaya çıkan sorunlar (paraşüt ile atlama, ralli vb. gibi)