

Bölüm 3

SIKÇA SORULAN SORULAR

1. Chartis Sigorta kimdir?

1 Ekim 2009 itibariyle AIG Sigorta'nın yeni ticari ünvanı CHARTIS Sigorta A.Ş. olarak değişmiştir.

CHARTIS Sigorta 90 yıllık tarihi, kapsamlı ürün ve hizmet yelpazesi, uzmanlığı ve güçlü mali yapısı ile 160 ülke ve bölgede, 40 milyondan fazla müşteriye hizmet vermektedir.

2. Chartis Sigorta, Türkiye’de kaç bölgede faaliyet göstermektedir?

Chartis Sigorta, Genel Müdürlük ve 6 Bölge Müdürlüğü ile Türkiye’de faaliyet göstermektedir. Bunlar; İstanbul, Ankara, İzmir, Adana, Samsun ve Bursa Bölge Müdürlükleri’dir.

3. Travel Guard nedir?

Travel Guard, Chartis Sigorta’nın konusunda uzmanlaşmış olduğu seyahat sigortalarının global ürün ismidir.

4. Seyahat Sigortası nedir?

Gerek yurtiçinde gerekse yurtdışında seyahat eden kişileri ferdi kaza ve tedavi teminatlarının yanısıra seyahat aksaklıklarına karşı güvence altına alan geniş kapsamlı sigorta ürün ve plan seçenekleridir.

5. Seyahat Acentenizin web sitesi üzerinden seyahat sigortasına nasıl sahip olunur?

Seyahat Acentenizin web sitesinden 2 farklı şekilde seyahat sigortasına sahip olabilirsiniz.

- a- Uçak biletiniz veya otel rezervasyonunuz ile birlikte
- b- Seyahat Sigortaları için özel olarak hazırlanmış olan bölümden sizin için uygun olduğunu düşündüğünüz sigorta ürününü satın alarak

6. Biletli Seyahat Sigortasının İptali Yapılabilir mi?

Biletli ürünler ile birlikte sunulan "Seyahatin İptali" teminatı, poliçe özel şartlarında belirtilen nedenlere bağlı olarak, seyahat başlangıç tarihine kadar sizin seyahate çıkamama riskinizi taşır. Bu nedenden dolayı gerek uçak gerekse otel ile birlikte satın alınan seyahat sigortasının iptali yapılamamaktadır.

7. Uçak biletim ile beraber seyahat sigortası aldım. Fakat daha sonra uçuş tarihimı değiştirdim.

Bu durumda seyahat sigortamın tarihini de değiştirmeli miyim?

Hayır. Seyahat sigortanız uçak biletinizin ayrılmaz bir parçasıdır. Uçuş tarihinizi değiştirmeniz durumunda, seyahat sigortanız yeni uçuş tarihiniz itibariyle geçerlilik kazanmış olacaktır.

8. Seyahat Sigortasındaki yaş sınırı nedir?

İsteğe bağlı seyahat sigortalarında minimum yaş 6 ay olup, Schengen Vize Sağlık Sigortası 80 yaş, Travel Guard Yıllık Seyahat Sigortası 65 yaş ve Travel Guard kısa süreli seyahat sigortası plan seçenekleri 75 yaş ile sınırlıdır.

Uçak bileti yada otel ile birlikte satın alınan poliçelerde ise yaş sınırı bulunmamakta olup, 64 yaş üzeri sigortalılar için bazı teminatlarda muafiyet uygulanmaktadır.

9. **Seyahat Sigortası poliçelerinin geçerli olduğu bölgeler hangisidir?**

Avrupa Planları: Tüm Schengen ülkelerinde
Tüm Dünya Planları: Küba, Afganistan ve Demokratik Kongo Cumhuriyeti hariç tüm dünyada
Yurtiçi Planları: Türkiye sınırları içerisinde

10. **Travel Guard poliçesi ile hangi teminatlara sahip olacağım?**

Travel Guard ürün ve planlarına ait teminat içerikleri ile ilgili detaylı bilgi için "Ürünler" bölümünü ziyaret ediniz ve "Poliçe Özel Şartları" nı lütfen dikkatlice okuyunuz.

11. **Seyahat Sigortası poliçelerine asistans hizmeti dahil midir?**

Tüm yurtdışı poliçelerine asistans hizmeti dahildir.

12. **Acil bir durumda Travel Guard Asist`e nasıl ulaşabilirim?**

Yurtdışında, Travel Guard Asist'e aşağıdaki numaralardan ulaşabilirsiniz.

24 Saat Acil Yardım & Seyahat Danışma Hattı
Travel Guard Assist
675 Bering Drive Houston, TX 77057

Amerika`dan (ücretsiz) : + 1 800 626 2427
Amerika Dışından : + 1 713 267 2525

13. **Tazminat talebimi kime bildirmeliyim?**

Tazminata sebep olan olay vukuu bulduktan sonra Sigorta Şirketini 0212 310 4939 numaralı telefondan arayarak ihbarda bulununuz.

14. **Hangi durumlarda Acil Tıbbi Nakil Teminatından yararlanabilirim?**

Acil tıbbi nakil teminatının kullanılabilmesi için öncelikle +1 713 267 2525 nolu telefonu arayarak Travel Guard Assist'den onay alınması veya bu irtibatın CHARTIS Sigorta aracılığı ile kurulması gerekmektedir.

15. **Tazminat talebinde bulunmak için, hangi evrakları göndermeliyim?**

"Hasar Anında yapılması gerekenler" linkine tıklayarak, her durumda hangi evrakların talep edildiğini görebilirsiniz.

16. **Tazminat talepleri kaç gün içinde değerlendirilir?**

Tazminat talebiniz, poliçenizin Genel ve Özel Şartları dahilinde, tüm evraklarınızın dosyaya intikalini müteakip 2 iş günü içinde değerlendirilecektir ve en geç 4 iş gününde ödemeniz yapılacaktır.

17. **Hasar dosyamın son durumunu nasıl öğrenebilirim?**

Sigorta Şirketini 0212 310 4939 numaralı telefondan arayarak dosyanızın güncel bilgisini öğrenebilirsiniz.