



كتيب الوثيقة ترافل إن باوند

المحتويات

١	١. مرحبا بكم في شركة أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب (م)
٢	٢. وثيقتك في لمحة
٣	٣. معلومات هامة
٥	٤. التعاريف
٨	٥. شروط هامة تتعلق بالصحة
٩	٦. ما يتوجب القيام به عند المطالبة
١١	٧. التغطيات
١١	القسم أ - مصاريف العلاج في الحالات الطارئة
١١	القسم ب - نقل الحالات الطارئة للعلاج
١١	القسم ت - تغطية مصاريف إعادة الرفات
١٢	القسم ث - إلغاء أو اختصار الرحلة
١٣	القسم ج - تأخر المغادرة
١٤	القسم ح - تأخر الأمتعة
١٤	القسم خ - الأمتعة و الأموال الشخصية
١٦	القسم د - فقدان جواز السفر
١٨	٨. إستثناءات عامة
٢٠	٩. الشروط العامة
٢٢	١٠. إجراءات الشكاوي

١. مرحباً بكم في شركة أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب (م)

هذه هي وثيقة التأمين على سفرك. إنها توضح لك ما يتم تغطيته، و ما لا يتم تغطيته، إضافة إلى الشروط التي تطبق، والأسس التي تتم تسوية المطالبات بموجبها. إن هذه الوثيقة و الجدول يشكلا معاً عقد التأمين. الرجاء قراءتهما بعناية، والاحتفاظ بهما في مكان آمن، واصطحبهما معك عند السفر.

اتفاقية التأمين

بناءً على دفع قسط التأمين، فإننا نوافق على توفير التأمين وفقاً للأقسام المعمول بها في الوثيقة.

يعتبر الجدول وأي ملحق (وكل ما يدرج لاحقاً) جزءاً من وثيقة التأمين.

المعلومات التي يتم الإفصاح عنها من جانبك تشكل جزءاً من عقد التأمين معنا. إن وثيقتك دليلاً لإثبات العقد.

اختيار برنامج التأمين

الجدول يحدد خطة التأمين التي اخترتها. اسماء برامج التأمين هي كما يلي:

- أكسا ان باوند
- أكسا ان باوند بلاس

إتاحة التغطية

هذه الوثيقة متاحة فقط لزائري الدول التالية: الامارات العربية المتحدة , سلطنة عمان , مملكة البحرين , دولة قطر.

٢. وثيقتك في لمححة

تأمين أكسا ان باوند	الغطاء (درهم اماراتي/ ريال قطري/ريال سعودي)	الغطاء (دينار بحريني/ ريال عماني)	مبلغ التحمل
الطوارئ الطبية (الداخلي فقط)	١٥٠,٠٠٠	١٥,٠٠٠	-
المواصلات الطارئة	٥٠,٠٠٠	٥,٠٠٠	-
اعادة الرفات	١٥,٠٠٠	١,٥٠٠	-

تأمين أكسا ان باوند بلاس	الغطاء (درهم اماراتي/ ريال قطري/ريال سعودي)	الغطاء (دينار بحريني/ ريال عماني)	مبلغ التحمل
الطوارئ الطبية (الداخلي + الخارجي)	١٥٠,٠٠٠	١٥,٠٠٠	٤٠٠
المواصلات الطارئة	٥٠,٠٠٠	٥,٠٠٠	-
اعادة الرفات	١٥,٠٠٠	١,٥٠٠	-
إلغاء أو اختصار الرحلة	٥,٠٠٠	٥٠٠	-
تأخر المغادرة	٥٠ و بحد أقصى ٧٥٠	١٥٠	-
تأخر الأمتعة	٧٥٠	٧٥	-
الأمتعة و الأموال الشخصية	١٠,٠٠٠	١,٠٠٠	٤٠٠
فقدان جواز السفر	١,٥٠٠	١٥٠	٤٠٠

(أكسا ان باوند بلاس لا يشمل رياضات المغامرات الخطرة).

٣. معلومات هامة

نود أن نلفت انتباهك الى الخصائص الهامة لهذه الوثيقة بما في ذلك:

الشروط والاستثناءات

تنطبق الشروط الخاصة على أقسام محددة في وثيقتك، في حين أن الاستثناءات والشروط العامة سوف تطبق على كامل الوثيقة الخاصة بك. كما تشير أيضاً إلى «ما الذي لا يغطيه» وما ينطبق عليه كل قسم من هذه الوثيقة. وبالإضافة إلى ذلك، الاجراءات المحددة التي يتعين اتباعها للمطالبات والتي تنطبق على فروع معينة من الوثيقة، من أجل أن تكون المطالبة بالتعويض مقبولة.

سن الأهلية

هذه الوثيقة متاحة للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين ٦٥ سنة أو أقل. و في حال اختيار مدة السفر ٦ أشهر رحلات متعددة، و وصل عمرك سن ال ٦٦ أثناء مدة التأمين فان التغطية ستستمر حتى نهاية التأمين أو الغاء الوثيقة.

مبلغ التحمل

تخضع بعض المطالبات لمبلغ التحمل بموجب أقسام الوثيقة. وهذا يعني أنك سوف تكون مسؤولاً عن دفع الجزء الأول من كل مطالبة.

الصحة

تتضمن هذه الوثيقة قيوداً وأحكاماً بما يتعلق وجود مشاكل صحية سابقة لدى المسافرين أو غير المسافرين والتي تتوقف عليها إجراءات حجز الرحلة أو استمرارها. لذا ننصح بالتمتع في قراءة الشروط المتعلقة بالصحة.

القانون والاختصاص القضائي

سوف تخضع وثيقتك لأحكام القانون والاختصاص القضائي للمحاكم المعنية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

الحقائق الجوهرية

يجب الإفصاح عن كافة الحقائق الجوهرية لنا. حيث أن عدم القيام بذلك قد يؤثر على حقوقك في إطار هذه الوثيقة. والحقائق الجوهرية هي بمثابة معلومة من المحتمل أن تؤثر على قبول أو تقدير التأمين من جانبنا.

مستند الوثيقة

الرجاء قراءة هذه الوثيقة بعناية. نود أن نذكرك بأن التغطية التأمينية تتفاوت من وثيقة إلى أخرى، ومن مؤمن إلى آخر.

حدود الوثيقة

معظم الأقسام في وثيقتك لها حدود على المبلغ الذي سندفعه بموجب بنود ذلك القسم. كما أن بعض الأقسام لها سقف داخلي محدد: على سبيل المثال «الأشياء الثمينة». الرجاء التحقق من وثيقتك للتأكد من أن التغطية تلبي احتياجاتك.

المطالبات الخاصة بالأمتعة

تتم تسوية هذه المطالبات على أساس قيمة الأمتعة في وقت فقدانها، وليس قيمة شرائها كسلعة جديدة. التفاصيل الخاصة بوثيقتك تتناول بالتفصيل الاجراءات التي يجب إتباعها لقبول المطالبة، وتحديد إبلاغ السلطات في غضون ٢٤ ساعة والحصول على تقرير رسمي بذلك.

المطالبات

يجب التبليغ عن المطالبات في غضون ١٥ يوماً من وقوع الحادثة لمكاتب شركة أكسا وتقديم ما يثبت السفر، مثل نسخة من التذكرة أو بطاقة الصعود إلى الطائرة.

العناية المعقولة

يجب أن تبذل كل العناية اللازمة لحماية نفسك، وممتلكاتك الخاصة كما لو كنت مسافراً دون تأمين.

اتصل للاستفسار

إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات، أو بحاجة للتوضيح بشأن التغطية التأمينية المقدمة، فلا تتردد في الاتصال بنا.

٤. التعاريف

أي كلمة، أو عبارة تحمل معنى محدداً قد تم إرفاقها سوف تحمل نفس المعنى في كافة أقسام هذه الوثيقة.

رياضات المغامرة

تعني الرياضات الشتوية و المائية، والرحلات البرية مشياً على الأقدام ورحلات الصيد.

الأمثلة

تعني الحفائب والملابس والأمتعة الشخصية، والأشياء الثمينة وغيرها من الأشياء التي تخصك (أو التي تخضع تحت مسؤوليتك القانونية)، والتي تلبسها أو تستخدمها، أو تحملها أثناء أي رحلة.

الإصابة الجسدية

تعني إصابة بدنية يمكن تحديدها لحقت بك خلال مدة التأمين بصورة مفاجئة وغير متوقعة و خلال حادث معين. الإصابة نتيجة لتعرضك لضرر بطريقة لا يمكن تحاشيها يجب أن تعتبر أيضاً إصابة جسدية.

الأقارب من الدرجة الأولى

تعني الأب والأم والأخت والأخ والزوج والزوجة وابنته وابنه.

إلغاء/اختصار الرحلة

تعني التخلي عن رحلة السفر بالعودة الفورية إلى منزلك، أو بدخول إحدى المستشفيات في البلد المقصود لمدة تزيد على ٤٨ ساعة بغرض العلاج.

الوطن/بلد الإقامة

يعني مكان سكنتك أو اقامتك.

المرض

تعني أي تغيير مفاجئ وغير متوقع من الناحية

الصحية ومصدق عليه طبيب معتمد، بشكل يحول دون استمرارك في الرحلة بصورة طبيعية.

الحالة الطبية

تعني أي داء أو مرض أو إصابة.

طبيب ممارس

تعني عضو مسجل ومخول بمزاولة مهنة الطب ولا تربطك به علاقة أو معرفة شخصية، لا أنت ولا أي شخص ممن تسافر معهم.

مدة التأمين

إذا تم اختيار تغطية ٦ أشهر المتعددة السفرات فان الفترة هي التي قبلنا قسط التأمين عنها كما هو الجدول في الوثيقة. وفقاً لهذه الوثائق فان الغاء التغطية تكون سارية ابتداء من تاريخ حجز أي رحلة و تنتهي حال ابتداء الرحلة. يجب أن يكون تاريخ اصدار البوليصه و تاريخ حجز التذاكر/ برنامج الرحلة نفس التاريخ.

■ إذا تم اختيار تغطية سفرة واحدة فان مدة الرحلة حسب ما هو مبين في الجدول. وفقاً لهذه القوانين فان الغاء التغطية تكون سارية ابتداء من وقت دفع القسط. يجب أن يكون تاريخ اصدار البوليصه و تاريخ حجز التذاكر/ برنامج الرحلة نفس التاريخ.

بالنسبة لكافة الأقسام الأخرى في الوثيقة، فإن التأمين يبدأ منذ مغادرتك المنزل، أما في حال رحلة العمل، فإن مكان العمل الخاص بك في البلد الذي تقيم فيه (أيهما جاء لاحقاً) يعتبر مكان بدء الرحلة، وينتهي التأمين وقت عودتك إلى بلد الإقامة عند انتهاء الرحلة، أو انتهاء الوثيقة (أيهما يحل أولاً).

وفي كافة الأحوال، فإنه لا يجوز بدء أي تغطية

معك)، ومنطقة السفر المقصودة، ونوع الوثيقة، ومدة التأمين وأية شروط وأحكام خاصة.

الرحلة

يعني قيامك بأي رحلة عطلة، أو رحلة للترفيه أو جولة داخل المناطق التي تتم تغطيتها كما هو مبين في الجدول، والتي تبدأ وتنتهي في بلد الإقامة خلال فترة التأمين. يستثنى من ذلك رحلات الوجهة الواحدة (دون عودة).

الأموال الشخصية

تعني الأوراق المصرفية، ومختلف أوراق العملات والنقود المعدنية المستخدمة حالياً، والشيكات السياحية و غيرها من الشيكات، و تكلفة استبدال بطاقات الانتماء، و بطاقات الهاتف، و بطاقات الانتماء المحولة لأغراض خاصة.

الحالات الصحية الموجودة مسبقاً

■ استمرار حالة صحية متكررة (أو أي مضاعفات صحية تنسب إليها تلك الحالة بصورة مباشرة) تم التحقيق منها من جانب طبيب ممارس (سواء تم تشخيصها أم لا) و/ أو

■ حالة صحية (بخلاف مرض بسيط متكرر لا يمكن الشفاء منه) تم صرف دواء أو عولجت على يد طبيب ممارس.

النقل العام

هو أي طائرة تم إظهار ترخيصها، أو سفينة، أو قطار أو حافلة تحجز للسفر عليها.

الجدول

هي صفحة إثبات ملحقة بوثيقة السفر هذه والتي تحدد الصلاحية القانونية المرفقة لأسماء الأشخاص المؤمن عليهم (أنت/بقية الأشخاص المؤمن عليهم

مهمل
تعني عندما لا تكون في وضع يمكنك من رؤية أو منع التدخل غير المصرح به في ممتلكاتك الخاصة، أو في سيارتك.

الأشياء الثمينة

تعني التحف والمجوهرات والذهب والفضة والمعادن الثمينة، أو الأحجار الكريمة أو شبه الكريمة، والساعات والفراء وآلات التصوير وكاميرات الفيديو، وأفلام الفيديو، ومعدات الاتصالات السلكية واللاسلكية (بما في ذلك الأقراص المدمجة وأقراص الفيديو الرقمية والأشرطة والأفلام وأشرطة الكاسيت، والخرائط

٥. شروط هامة تتعلق بالصحة

- يشتتر لسريان التغطية على الرحلة عند استخراج الوثيقة ما يلي:
- القسم أ: مصاريف العلاج في الحالات الطارئة
- القسم ب: نقل الحالات الطارئة للعلاج
- القسم ت: تغطية مصاريف إعادة الرفاة
- القسم ث: إلغاء أو اختصار الرحلة
١. أنت أو أي شخص من المعتمدين في برامج الرحلة لديهم حالات مرضية مسبقة.
 ٢. أنت أو أي شخص من المعتمدين في برامج الرحلة قد تلقوا تحذيراً طبياً نهائياً.
 ٣. أنت أو أي شخص ممن المعتمدين في برامج الرحلة على قائمة انتظار لأجل، أو على علم بالحاجة لدخول مستشفى، أو عيادة، أو دار للتمريض.
 ٤. إذا سافرت مخالفاً نصيحة الطبيب، أو سوف تسافر مخالفاً نصيحة طبيب كنت قد سعت لاستشارته/لاستشارتها.
 ٥. إذا كنت مسافراً بقصد الحصول على مشورة طبية خارج بلد الإقامة.
 ٦. إذا كنت أنت، أو أي شخص من المعتمدين في برنامج الرحلة من المتوقع لها أن تلد قبل أو أثناء، أو في غضون شهرين من الرحلة.
 ٧. إذا كنت على علم باحتمال حدوث ظروف حالات يمكن توقعها و تؤدي إلى نشوء مطالبة بالتعويض بموجب هذه الوثيقة.
- يجب أن تكون قادراً على الالتزام بهذه الشروط لتستحق الحماية الكاملة بموجب هذه الوثيقة. و ما لم تكن قد أعطيت موافقتنا الخطية مسبقاً، فلن تكون مشمولاً بالتغطية في الأقسام التالية:

القانون و الاختصاص القضائي
تخضع هذه الوثيقة لقانون و محاكم الاختصاص في الدولة التي اصدرت منها الوثيقة و اكسا الخليج متواجدة فيها.

و سماعات الرأس)، والهواتف المحمولة وألعاب الكمبيوتر والمعدات المرتبطة بها، والتلسكوبات، والمجهر.

الرياضات المائية

تعني رحلات صيد السمك، ورحلات المراكب الشراعية، والإبحار (في البر أو عبر المياه الساحلية فقط)، والركمجة، والتزلج على الماء، والإبحار بمراكب التزلج الشراعي التي تعتمد على الهواء.

ملاحظات:

١. السباحة و/أو الغطس تحت سطح المياه لأغراض ترفيهية يعتبر نشاطاً عادياً تغطيه الوثيقة دون قسط إضافي، وبالتالي لا تدرج تحت تعريف الرياضات المائية.

٢. تم تحديد المياه الساحلية في حدود ٥ أميال من الساحل.

نحن / والضمائر العائدة لجمع المتكلم

تعني شركة أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب.

الرياضات الشتوية

تعني رياضة سباق الضاحية في التزلج على الثلج، والتزلج على الجليد (لا سرعة للتزلج)، التزلج على لوحة واحدة، التزلج باستخدام لوحة التزلج، الزحافة، الركمجة أو التزلج على الثلج، التجوال على الثلوج باستخدام حذاء الثلج، التزلج الحر على الثلج، استخدام الزلاجات الآلية كراكب فقط.

أنت / لك / المؤمن عليهم

كل شخص مسافر في رحلة ويظهر اسمه في جدول الوثيقة.

٦. ما يتوجب القيام به عند المطالبة

الإجراء (أ)

الحالات التي تتطلب مساعدة فورية

أي نوع من الحالات؟

إذا كنت في حاجة إلى:

- القسم أ - مصاريف العلاج في الحالات الطارئة
- القسم ب - نقل الحالات الطارئة للعلاج
- القسم ت - تغطية مصاريف إعادة الرفات

يتعين عليك أو على أي شخص مخول بالتصرف نيابة عنك فور وقوع أي حدث يترتب عليه ما يؤدي إلى المطالبة، الاتصال بمركز الإنذار في أقرب وقت ممكن وذلك للحصول على موافقة مسبقة منا، وتوجيهاً للإجراءات التي يتعين إتباعها.

الاتصال بمديكس:

+٩٧١ ٤ ٤٢٩٤٠٠٣

medex.claim-gulf@axa-gulf.com

٢٤ ساعة في اليوم، ٧ أيام في الأسبوع

يجب عليك ذكر:

- اسم العائلة والاسم الأول الخاص بك؛
- شركة التأمين (أكسا الخليج للتأمين) وكذلك رقم وثيقة التأمين ومدة التأمين؛
- تاريخ دخول البلد الذي تقوم بزيارته؛
- اسم وعنوان ورقم هاتف المركز الطبي الذي تم إدخال الشخص المؤمن عليه/إليه؛
- اسم وعنوان الطبيب المسؤول عن علاج الشخص المؤمن عليه؛

- وصفاً موجزاً للمشاكل التي تواجهها.

سوف يُمنح خبير طبي يتم تعيينه من قبلنا حرية الوصول إلى الشخص المؤمن عليه، والاطلاع على ملفه/ملفها لتقدير صحة المطالبة بالتعويض.

في حالة النقل الطبي، أو الإعادة إلى الوطن، فإن وسائل النقل سوف تكون سيارة الإسعاف، أو قطار، أو رحلة طيران اعتيادية.

في أي حالة من حالات المرض، أو الإصابة الجسدية التي تستدعي دخول المستشفى، فإنه يتعين على الشخص المؤمن عليه، أو على أي شخص يتصرف باسمه أن يبلغنا في غضون ٤٨ ساعة من وقت وقوع الحادث.

عندما تقوم الشركة بإعادة الشخص المؤمن عليه، يتعين على الشخص المؤمن عليه إعادة التذكرة، أو قيمتها للشركة.

و بمجرد حدوث مطالبة، يجب على الشخص المؤمن عليه بذل كل الجهد للحد من أو وقف أية عواقب مترتبة.

إذا لم يتمكن في الحالات الطارئة، أو لأي سبب من الأسباب، من الاتصال بشركة أكسا للتأمين (الخليج) للحصول على موافقة مسبقة، فإن المطالبة بالتعويض تظل خاضعة لشروط وأحكام الوثيقة. و في مثل هذه الحالات، يجب أن تكون مصاريف العلاج معقولة وحسب المألوف، وكل المستندات (التقرير الطبي، والفواتير، الخ) يجب أن تُحال إلى شركة أكسا للتأمين (الخليج) للموافقة عليها وقبولها. وسوف لا تؤخذ المطالبة بالتعويض بعين الاعتبار ما لم يتم الاتصال بشركة أكسا للتأمين (الخليج) في غضون ١٥ يوماً من تاريخ وقوع الحادثة أو المرض.

الإجراء (ب)

متاعب السفر التي لا تتطلب مساعدة فورية

أي نوع من الحالات؟

- القسم ث: إلغاء أو اختصار الرحلة
- القسم ج: تأخر المغادرة
- القسم ح: تأخر الأمتعة
- القسم خ: الأمتعة والأموال الشخصية
- القسم د: فقدان جواز السفر

الاتصال بفروع أكسا

البحرين

٨٠٠١٠٦٠

عمان

٨٠٠٧٠٢٩٢

قطر

٨٠٠٢٩٢٤

الإمارات العربية المتحدة

٨٠٠٢٩٢

يرجى الرجوع إلى الأقسام ذات الصلة من أجل مزيد من التفاصيل حول ما يجب عمله في حالة المطالبة بالتعويض.

٧. التغطيات

القسم أ - مصاريف العلاج في الحالات الطارئة

ما تتم تغطيته

سوف نتولى دفع مصاريف العلاج، والأدوية، والمستشفى التي تكبدتها بناءً على وصفة طبية في الحالات العاجلة التي تنشأ نتيجة لحالة طبية أثناء الرحلة، وذلك إلى جانب مصاريف الإسعاف من مكان وقوع الحادث أو المرض حتى الوصول إلى أقرب مركز طبي.

وسندفع أيضاً تكاليف متابعة العلاج الضرورية للمرضى خارج المستشفى بعد تلقي العلاج في المستشفى، في مدة أقصاها ١٠ أيام من تاريخ الخروج من المستشفى.

في حالة الإصابة بأي مرض معدي (وباء/جائحة) في أي بلد خلافاً للبلد الذي نشأت منه الرحلة، سوف نقوم بدفع مصاريف الطوارئ الطبية.

لاحقاً لتشخيص أو فحص إيجابي، سنقوم أيضاً بدفع أي نفقات مترتبة للحجر الصحي، بحد أقصى ١٠٠ دولار أمريكي لليوم الواحد و لمدة أقصاها ١٥ يوماً، في بلد خلافاً للبلد الذي نشأت فيها الرحلة.

كما سوف نقوم بدفع اية مبالغ معقولة و تكاليف اضافية تكبدها لتعديل او تغيير رحلة عودتك في حال تم تشخيصك ايجابيا لاي مرض معدي و لم يكن باستطاعتك اخذ رحلتك المحجوزة فعليا الى ارض الوطن.

كم سندفع؟

يرجى الرجوع إلى جدول الاستحقاقات في الصفحة ٢ وفقاً للبرنامج المحددة الخاص بك.

مبلغ التحمل

مبلغ التحمل و الذي ينطبق فقط على تغطية أكسا ان باوند بلاس بالنسبة لهذا الغطاء التأميني هو ٤٠٠ درهم اماراتي/ريال قطري/ريال سعودي أو ٤٠ دينار بحريني/ريال عماني.

القسم ب - نقل الحالات الطارئة للعلاج

ما تتم تغطيته

نحن ننقل بترتيب وتحمل مصاريف نقلك لتلقي العلاج كما هو موضح في جدول منافع الوثيقة و بناءً على وصفة طبية من طبيب ممارس.

القسم ت - تغطية مصاريف إعادة الرفات

ما تم تغطيته

سندفع تكلفة ما بعد الوفاة مثل: إعداد الجثة و التابوت الضروري لنقلها، ولكن لا يشمل ذلك مصاريف الجنازة و الدفن كما هو موضح في جدول منافع الوثيقة.

ما لا تتم تغطيته

الأقسام أ، ب، ت

أ. المصاريف التي تم تكبدها عن أي علاج، أو إعادة إلى الوطن و لم يتم إخطار وموافقة أكسا بشأنها كما هو مبين في الإجراءات المذكورة في الصفحتين ٨ و ٩.

ب. تكاليف المكالمات الهاتفية، بخلاف المكالمات المجرة إلى أكسا لإخطارهم بالمشكلة والتي يمكن تقديم إيصال عنها، أو أية أدلة أخرى تشير إلى أنّ المكالمة قد أجريت بالفعل، تكلفتها ورقم الهاتف الذي جرى الاتصال منه.

ج. تكاليف العلاج أو الجراحة، بما في ذلك الكشوفات الإختبارية التي لا تتصل مباشرة بالإصابة البدنية أو المرض، والتي استلزمت إدخالك إلى المستشفى.

د. أي شكل من أشكال العلاج أو الجراحة التي في رأي الطبيب الممارس الذي تولى الكشف ورأينا أيضاً لا يمكن تأجيلها إلى حين عودتك إلى وطنك.

هـ. الأدوية التي من المعلوم وقت المغادرة ضرورة المواظبة على تناولها، أو الاستمرار بتناولها خارج بلد إقامتك.

و. العلاج أو الخدمات التي تقدمها دور النقاهة أو الرعاية، أو أي مركز لإعادة التأهيل.

ز. الاضطرابات العاطفية ما لم تؤدي إلى دخول المستشفى.

ح. أية مصاريف تكبدها بعد عودتك إلى بلد الإقامة.

ط. المصاريف التي تكبدتها نتيجة لمرض استوائي حيث لم يتم الالتزام بالتطعيمات الموصى بها.

ي. قرارك بعدم العودة إلى الوطن بعد الموعد، فيما ترى أكسا أنّ العودة آمنة.

ك. مصاريف الأطراف الصناعية، ومستحضرات التجميل، وجراحات التجميل، والعلاج الطبيعي.

ل. التحقيقات، والكشف، والفحص الطبي الذي يعتبر جزء من الطب الوقائي.

م. الحالات المرضية السابقة، والحمل وفترة النقاهة أو الانتكاسات الصحية.

ن. اية اختبار أو فحص إجباري متطلب لدى شركات الطيران و/أو السلطات الحكومية و/أو سلطات المطار

س. اذا سافرت معارضاً للسلطات الحكومية او النصائح الطبية

القسم ث - إلغاء أو اختصار الرحلة

ما يتم تغطيته

سوف تدفع الشركة وفقاً لما هو مبين في جدول المزايا لكل مؤمن عليه لكل سفرة غير مستخدمة و غير قابلة للاسترداد من تكاليف السكن و أية تكاليف أخرى قمت بدفعها أو تم التعاقد لدفعها. اذا:

١. رحلتك الغيت بالكامل او تم تقليصها قبل اتمامها لأي سبب من الأسباب التالية أثناء مدة التأمين:

أ. الوفاة، الإصابة الجسدية أو المرض ل:

١. لك أنت

٢. أي شخص أنت مسافر معه أو رتبت للسفر له

٣. أي من الأقارب المقربين

ب. الضرر العرضي الذي يحدث لمنزلك ويجعله غير صالح للسكن أو بسبب طلب الشرطة حضورك بعد حادثة سرقة في منزلك أثناء سفرك أو قبل ٧ أيام من سفرك.

ج. خطف الشخص المؤمن عليه أو أي شخص كان المؤمن عليه ينوي السفر معه.

شروط خاصة

١. يجب عليك احضار شهادة طبية من طبيب

ممارس و موافقة مسبقة من شركة أكسا لتأكيد أهمية العودة للوطن قبل إختصار الرحلة لأسباب صحية.

٢. اذا لم تقم باخطار وكيل السفر أو منظمو الرحلات أو مزود النقل أو الفنادق في الحال و كان من الضروري الغاء الرحلة فان مسئوليتنا ستكون مقتصرة على تكاليف الغاء الرحلة و كأن لم يكن هناك أي خلل في الرحلة.

٣. اذا ألغيت الرحلة بسبب ضرر جسماني أو حالة صحية فان عليك الحصول على شهادة طبية من طبيب ممارس مبينا فيها أن هذه الاسباب تمنعك من مواصلة الرحلة.

ما لا يتم تغطيته

أ. أية مطالبة ناجمة بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن إخفاك في تطبيق الشروط المتعلقة بالصحة و المذكورة في الصفحة ٧.

ب. أي مطالبة ناجمة بصورة مباشرة، أو غير مباشرة عن أنظمة ولوائح حكومية أو قانون، تأخير أو تعديل خط سير الرحلة، أو الفشل في توفير أي جزء من الرحلة (بما في ذلك الخطأ أو الإهمال، أو الفشل المالي أو الافتراضي) أو من قبل مزود أي خدمة تشكل جزءاً من الرحلة، وكذلك من وكلاء السفر، أو من خلال مشغلي الجولة السياحية الذين من خلالهم تم حجز الرحلة.

ج. الإخفاك في الحصول على جواز سفر، أو تأشيرة الدخول المطلوبة.

د. الملابس المعروفة لديك قبل الحجز للرحلة والتي كان من المتوقع أن تؤدي إلى إلغاء أو اختصار للرحلة.

هـ. رسوم مطار المغادرة، أو المبالغ غير القابلة للاسترداد التي تتجاوز ٢٥٠ دولار لفقدان الرحلات القصيرة.

و. الإصابة الجسدية، أو المرض، إلا إذا أصدر طبيب ممارس شهادة طبية تفيد بأن هذه الحالة تمنعك من السفر لأسباب ضرورية ومعقولة.

ز. الإصابة الجسدية، أو المرض الناجم عن الحمل للأم بحيث يكون من المتوقع أن تلد قبل، أو أثناء أو في غضون شهرين من الرحلة.

ح. الإلغاء بسبب تقييد حركة السفر كنتيجة مباشرة لإعلان منظمة الصحة العالمية لوباء و/أو جائحة أو أي إلغاء لمسار الرحلة من قبل الناقل أو الحكومة

ط. الإلغاء عندما لا يكون هناك تشخيص إيجابي، ولكن عندما يطلب منك العزل لأي سبب كان.

القسم ج - تأخر المغادرة

ما تتم تغطيته

إذا كان إقلاع وسيلة النقل العامة التي قد حجزت عليها للسفر من أو العودة إلى الوطن قد تأخرت بما لا يقل عن ١٢ ساعة من الوقت المحدد للمغادرة بسبب الإضراب، أو إجراء صناعي، أو سوء الأحوال الجوية، أو عطل ميكانيكي، أو خلل فني، فإننا سندفع:

١. ٥٠ (درهم اماراتي/ريال قطري/ريال سعودي) أو ٥ (دينار بحريني/ريال عماني) لأول ١٢ ساعة تأخير مكتملة، و ٥٠ (درهم اماراتي/ريال قطري/ريال سعودي) أو ٥ (دينار بحريني/ريال عماني) لكل ١٢ ساعة تأخير كاملة بعد ذلك تصل إلى حد أقصى مقداره ٧٥٠ (درهم اماراتي/ريال قطري/ريال

سعودي) أو ٧٥ (دينار بحريني/ريال عماني) لكل شخص مؤمن عليه.

٢. ما يصل إلى ٧٥٠ (درهم اماراتي/ريال قطري/ريال سعودي) أو ٧٥ (دينار بحريني/ريال عماني) لكل شخص مؤمن عليه لأي تكاليف سفر وإقامة وغيرها من الرسوم المدفوعة مسبقاً الغير قابلة للاسترداد وغير مستخدمة، والتي كنت قد دفعتها، أو تعاقبت على دفعها إذا اخترت إلغاء رحلتك بعد انقضاء ١٢ ساعة كحد أدنى.

شرط خاص

يمكنك المطالبة بالتعويض فقط بموجب القسم الفرعي ١ أو ٢ أعلاه، وليس كلاهما.

ما لا تتم تغطيته

أ. إخفاك في إتمام إجراءات السفر وفق جدول الرحلة الذي جرى تزويديك به، وعدم الحصول على تأكيد خطي من الناقلين (أو وكلاء السفر التابعين لهم) بشأن عدد ساعات التأخير، و سبب هذا التأخير.

ب. إخفاك في تطبيق شروط العقد من وكيل السفر، منظمي الرحلات، أو مزود النقل.

ج. إضراب أو أعمال صناعية أو تأخير من قبل سواك كان قائما أو تم الاعلان عنه بالتاريخ الذي قمت بتفعيل هذه التأمين فيه. مراقبة الحركة الجوية الحالية أو علنا في الموعد ويتم هذا التأمين من قبلك.

د. السحب من الخدمة (موقتاً أو غير ذلك) لطائرة، أو سفينة بناء على توصية من هيئة الطيران المدني، أو هيئة ميناء، أو أي هيئة مماثلة في أي بلد.

القسم ح - تأخر الأمتعة

ما تتم تغطيته

سندفع لك في حالات الطوارئ لاستبدال الملابس والأدوية ومستلزمات النظافة الشخصية إذا كانت الأمتعة مفقودة مؤقتاً أثناء العبور، أو خلال الرحلة إلى الخارج ولم يتم استرجاعها في غضون ١٢ ساعة، شريطة الحصول من شركة الطيران على إيضاح خطي يؤكد عدد ساعات تأخر الأمتعة، على أن يتم إرسال هذا التقرير إلينا.

كم سندفع ؟

يرجى الرجوع إلى جدول المنافع على الصفحة ٢ وفق برنامجك الذي قمت باختياره.

إذا كان فقدان الأمتعة دائماً، فسوف يتم خصم المبلغ المدفوع بموجب هذا القسم من المطالبة بالتعويض النهائية التي تم دفعها بموجب أية أقسام أخرى من الوثيقة التي تغطي الأمتعة.

شرط خاص

يجب تقديم الإيصالات، أو الفواتير، لأي مصاريف مطالب بها بموجب هذا القسم.

القسم خ - الأمتعة والأموال الشخصية

ما تتم تغطيته

سندفع تعويضاً لأي فقدان عَرَضي، أو سرقة، أو تلف يصيب الأمتعة يحدث خلال مدة التأمين. و سيكون المبلغ المدفوع مساوياً للقيمة السوقية الحالية مع الأخذ بالاعتبار خصم الاستعمال، والاستهلاك (أو قد نقوم، بمحض اختيارنا، باستبدال، إعادة، أو إصلاح خسارة أو تضرر الأمتعة المتضررة).

سوف ندفع أيضاً ثمن الخسارة العرضية، وسرقة

المال، أو الأضرار الشخصية التي حدثت خلال مدة التأمين.

كم سندفع؟

الحد الأقصى الذي سندفعه هو ١٠,٠٠٠ (درهم اماراتي/ريال قطري/ريال سعودي) أو ١٠٠٠ (دينار بحريني/ريال عماني) لكل فرد من المؤمنين، و الممتلكات الثمينة ١٠,٠٠٠ (درهم اماراتي/ريال قطري/ريال سعودي) أو ١٠٠٠ (دينار بحريني/ريال عماني).

الممتلكات الثمينة ٣,٥٠٠ (درهم اماراتي/ريال قطري/ريال سعودي) أو ٣٥٠ (دينار بحريني/ريال عماني).

الأموال الشخصية ١٠,٠٠٠ (درهم اماراتي/ريال قطري/ريال سعودي) أو ١,٠٠٠ (دينار بحريني/ريال عماني).

يرجى الملاحظة بأن الأطفال مشمولين بتغطية ١٠٪ من الشخص المؤمن عليه.

مبلغ التحمل

يطبق مبلغ تحمل بموجب هذه الوثيقة قدره ٤٠ (دينار بحريني/ريال عماني) أو ٤٠٠ (درهم اماراتي/ريال قطري/ريال سعودي) لكل مؤمن عليه لكل مطالبة.

الشروط الخاصة

يجب اتخاذ الاحتياطات المعقولة في جميع الأوقات لضمان السلامة والإشراف على الأمتعة والأموال، ويتعين عليك اتخاذ جميع الخطوات العملية لاستعادة الممتلكات المفقودة، أو المسروقة. إذا فقدت، أو سرت، أو أصيبت بأضرار أثناء وجودها في رعاية ناقل، أو شركة نقل، أو سلطة،

أو فندق فيجب أن يرفع إليها كتابياً تفاصيل الفقدان، أو السرقة، أو التلف، والحصول من تلك الجهة على تأكيد خطي بالحادثة. وإذا فُقدت الممتلكات، أو تعرضت للسرقة، أو التلف بينما كانت في رعاية إحدى شركات الطيران فيتعين عليك:

- الحصول على تقرير بالخطأ الحاصل للممتلكات
- تقديم إشعار خطي رسمي من المطالبة بالتعويض لشركة الطيران في حدود المهلة الزمنية الواردة في شروط النقل (يرجى الاحتفاظ بنسخة)
- الاحتفاظ بجميع تذاكر السفر وبطاقات البيانات لتقديمها في حالة إجراء المطالبة بالتعويض بموجب هذه الوثيقة

د. الاحتفاظ بايصالات السلع المفقودة، أو المسروقة، أو التالفة وهذه سوف تساعد لإثبات مطالبتك

كما يتعين عليك تقديم تقرير إلى الشرطة المحلية في غضون ٢٤ ساعة من اكتشاف ضياع، أو سرقة، أو محاولة سرقة جميع الأمتعة و/أو المال، والحصول من الشرطة على تقرير خطي بذلك.

ما لا تتم تغطيته

- ترك الأشياء الثمينة من غير مراقبة في أي وقت (بما في ذلك داخل سيارة، أو في عهدة ناقل) ما لم تودع في خزانة الودائع في فندق آمن، أو تركها في سكنك المقفل.
- الأمتعة والأموال التي تتعرض للسرقة نتيجة لتركها في سيارة غير مراقبة.
- الفقدان، أو الأضرار الناجمة عن التأخير، أو المصادرة، أو الحجز من قبل الجمارك أو أي سلطة أخرى.

د. فقدان أو سرقة الشيكات السياحية والتي لا يتم إبلاغ الفرع المحلي عن فقدانها، أو الوكيل، أو سلطة إصدارها في غضون ٢٤ ساعة من اكتشاف الفقدان أو السرقة، أو أي تعليمات من الوكلاء المصدرين لهذه الشيكات لم يتم تنفيذها.

ه. انخفاض القيمة، أو النقص الناجم عن خطأ، أو إغفال.

و. الأحجار الكريمة غير المثبتة، أو العدسات اللاصقة أو عدسات القرنية، وتركيبات السمع، والأسنان أو التجهيزات الطبية، والآلات الموسيقية، والصكوك، والمخطوطات، والأوراق المالية «الضمانات»، والسلع القابلة للتلف، والدراجات.

ز. تصدع، أو خدش، أو كسر، أو تلف الزجاج والأواني الصينية (بخلاف زجاج الساعات، والكاميرات، والمجاهر أو المناظير «التلسكوبات») والخزف، أو المواد الهشة الأخرى ما لم تكن ناجمة عن حريق، أو سرقة، أو وقوع حادث للسفينة، أو الطائرة، أو المركبة المستخدمة في النقل.

ح. كسر المعدات الرياضية، أو الأضرار التي لحقت بالملابس الرياضية وقت الاستخدام

ط. السلع التجارية، والعينات، وأدوات التجارة وملحقات السيارات «الإكسسوارات» وغيرها من البنود المستخدمة فيما يتصل بوظيفتك أو مهنتك.

ي. التمزق بالاستعمال، أو انخفاض القيمة، أو التدهور، أو الفقدان، أو التلف بسبب الظروف المناخية أو الجوية، أو بسبب العث، أو القوارض، أو بأي عملية تنظيف،

أو إصلاح، أو ترميم، أو تعطل ميكانيكي أو كهربائي، أو تشويش.

القسم د - فقدان جواز السفر

ما تتم تغطيته

سوف نعوضك عن تكلفة استخراج جواز سفر بدل ضائع، أو تعرض للتلف أو التشويه عن غير قصد و صدفه خلال مدة التأمين.

كم سندفع؟

يرجى الرجوع إلى جدول المنافع وفق المنتج الذي اخترته.

مبلغ التحمل

بناءً على التغطية فإن مبلغ التحمل ٤٠٠ ريال سعودي لكل شخص مؤمن عليه.

الشروط الخاصة

يجب اتخاذ الاحتياطات المعقولة في جميع الأوقات لضمان السلامة والحفاظ على جواز سفر، ويتعين عليك اتخاذ جميع الخطوات العملية لاستعادته إذا فُقد، أو سُرِق. فإذا فقد أو سرق أثناء وجوده في عهدة ناقل، أو شركة نقل، أو جهة مخولة، أو فندق فيجب أن يرفع إليها تقريراً كتابياً بتفاصيل الفقدان، أو السرقة، أو التلف، والحصول من تلك الجهة على تأكيد خطي بالحادثة.

وإذا فُقد الجواز، أو تعرض للسرقة بينما هو في عهدة إحدى شركات الطيران فيتعين عليك:

- الحصول على تقرير بالخطأ الحاصل للممتلكات
- تقديم إشعار خطي رسمي للمطالبة بالتعويض عن شركة الطيران في حدود المهلة الزمنية

٨. إستثناءات عامة

تطبق على كافة أقسام الوثيقة

سوف لن ندفع مطالبات التعويض الناجمة مباشرة أو غير مباشرة من:

أ. الحرب والغزو والاعتداءات الأجنبية والاضطرابات والعمليات شبه الحربية (سواء كانت الحرب معلنة أم لا) والحرب الأهلية والتمرد والثورة والتمرد العسكري، أو الانقلاب، أو الشعب، أو الاضطرابات المدنية.

ب. أي فعل إرهابي لغرض هذا الاستثناء فإن الفعل الإرهابي يعني أي تصرف يشمل ولا يقتصر على استخدام القوة أو العنف أو التهديد، من أي شخص أو مجموعة من الأشخاص سوءاً كان ذلك التصرف شخصياً أو نيابة عن أو بصفة مع أي منظمة أو منظمات أو حكومة أو حكومات وتم فعله لأغراض سياسة أو دينية أو أيديولوجية أو أي أسباب مشابهة ويشمل العزم على إجبار أي حكومة أو وضع عامة الناس أو قسم من عامة الناس تحت الخوف.

ج. الإشعاعات الأيونية أو التلوث بالإشعاعات الذرية الصادرة من أي وقود نووي أو أي مخلفات نووية ناتجة من احتراق الوقود النووي، والمواد المشعة والسامة والمتفجرة، أو غيرها من الخواص النووية، أو أي عنصر نووي يمثل هذا التركيب.

د. فقدان، أو تدمير، أو إتلاف سببه المباشر موجات الضغط الجوي الذي تسببه الطائرات وغيرها من وسائل النقل الجوي التي تطير بسرعة الصوت، أو بسرعة تفوق سرعة الصوت.

هـ. الخسائر الناجمة بصورة مباشر، أو غير مباشر من فقدان، أو تغيير، أو ضرر أو

الإنخفاض الوظيفي أو توافر أو تشغيل نظام الكمبيوتر أو الأجهزة أو البرمجيات أو مستودع البيانات والمعلومات أو رقاقة مايكرو إلكترونية أو الدوائر المتكاملة أو جهاز مماثل في معدات الحاسوب، والتي تنجم عن كيد أو إهمال (إلكتروني أو غير ذلك) من برنامج الكمبيوتر التي تحتوي على شفرة كيدية خبيثة أو أي ما يفسد، يحتوي ولكن لا يقتصر على فيروس كمبيوتر، و«وورم»، «القتلة المنطقية»، أو «حصان طروادة»، والتي يمكن تحديدها كسبب للخسائر.

و. ممارستك للمغامرات الرياضية (الرياضة الشتوية و/أو الرياضات المائية و/أو الرحلات و/أو الرحلات البرية) (ما لم يكن هذا التمديد قد تم شراؤه وتمت الإشارة إليه في الجدول على وجه التحديد على أنه مشمول بالتغطية، ولكن في أي حال باستثناء الممارسة الاحترافية لهذه الأنشطة في المنافسات).

ز. الأنشطة التالية: مزلفة بوب/سكلتوز، أو بوبينج، أو أف-بايست سكينج، أو فري ستايل سكينج، أو هيلي سكينج، أو لوج، أو سكي أكروبات، أو التزلج الطائر، أو القفز بالملج، أو تزلج متسلفي الجبال، أو التزلج على نهر جليدي، الزحافات الثلجية أو سنوكات سكينج، التزلج رغم تحذير محلي موثوق، أو نصيحة.

ح. ارتباطك، أو ممارستك لـ: عمل يدوي على صلة بمهنة، أو عمل، أو تجارة، واستخدام زحافة بمحرك مزودة بعجلتين، أو ثلاثة عجلات ما لم تكن حاصلًا على رخصة قيادة كاملة تسمح لك باستخدام مثل هذه المركبات في تلك البلدان التي كنت تزورها/تسافر عبرها، أو سباقات السيارات/الرياليات، أو

الواردة في شروط النقل (يرجى الاحتفاظ بنسخة)

ج. الاحتفاظ بجميع تذاكر السفر وبطاقات البيانات لتقديمها في حالة إجراء المطالبة بالتعويض بموجب هذه الوثيقة

ما لا تتم تغطيته

أ. ترك الجواز من غير مراقبة في أي وقت (بما في ذلك داخل سيارة أو في عهدة ناقل) ما لم يودع في خزانة الدائع في فندق آمن، أو تركه في سكتك المقفل.

ب. فقدان أو سرقة الجواز الذي لا يتم إبلاغ الشرطة بشأنه، أو السفارة المحلية، أو القنصلية، أو السلطات المعنية بإصداره في غضون ٢٤ ساعة من اكتشاف فقدان، أو السرقة.

ج. فقدان، أو الضرر الناجم عن التأخير، أو المصادرة، أو الإعتقال من قبل الجمارك أو سلطة أخرى.

د. الغرامات والعقوبات والتعويضات الجزائية.

هـ. تكلفة تجديد الجواز.

٩. الشروط العامة

يجب أن تقدم أنت، أو ممثلوك القانونيون وعلى نفقتك الخاصة جميع المعلومات، والأدلة والتفاصيل الأخرى للتأمينات (إن وجدت) والشهادات الطبية وفق ما هو مطلوب من جانبنا. ونحتفظ بحقنا في أن نطلب منك الخضوع لفحص طبي مستقل على حسابنا. كما أننا قد نطلب إجراء فحص بعد الوفاة على نفقتنا الخاصة.

يتعين عليك الاحتفاظ بأي ممتلكات قد تضررت، وإرسالها إلينا إذا طلب منك ذلك على نفقتك الخاصة. وإذا قمنا بدفع مطالبة بالتعويض عن القيمة الكاملة للممتلكات التي تم استردادها، أو إنقاذها فإنها سوف تصبح ملكاً لنا. وقد نرفض أن نسدد لك أي مصاريف لم تتمكن من تقديم إيصالات أو فواتير بشأنها.

التأمين المزدوج

إذا كان هناك تأمين آخر يغطي نفس الخسارة أو الضرر، أو المصاريف، أو المسؤولية لأي حادث يؤدي إلى مطالبة بالتعويض بموجب هذه الوثيقة، فإننا لن ندفع أكثر من نصيبنا النسبي.

الاحتياطات المعقولة

يجب اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمنع وتقليل الحوادث، والإصابات، والخسائر أو الأضرار في جميع الأوقات والتصرف كما لو كانت غير مؤمن عليه.

الحلول

يحق لنا أن نتولى التصرف، و الدفاع و تسوية أي إجراء قانوني باسمك. و يجوز لنا أيضاً أن نتخذ الإجراءات على نفقتنا ولمصلحتنا، ولكن باسمك، لاسترداد أي مبلغ قمنا بدفعه بموجب هذه الوثيقة لأي شخص آخر.

يتعين عليك الخضوع للشروط التالية للحصول على الحماية الكاملة بموجب وثيقتك. وفي حال عدم التزامك بها، فإنه يحق لنا إلغاء الوثيقة متى ما رأينا ذلك ضرورياً، أو رفض التعامل مع مطالبتك، أو إنقاص مبلغ أي مطالبة بالتعويض.

واجب الإفصاح

يجب أن تفصح لنا عن كافة الحقائق الجوهرية والمادية. وقد يؤثر إخفاك في القيام بذلك على حقوقك في إطار هذا التأمين. فإذا كان لديك أدنى شك بما يعد جوهرياً فيترتب عليك أن نعلمنا بذلك.

الالتزام

يجب عليك أن تتقيد بجميع الشروط، والنصوص، والأحكام، وسائر الشروط الملحق بهذا التأمين. وقد يؤدي عدم القيام بذلك إلى رفض المطالبة بالتعويض، أو تخفيض مبلغ المطالبة بالتعويض.

المطالبات

يتعين عليك أن تخطرنا بما يتعلّق فيما يلي:

أ. بالنسبة للأقسام: أ، ب، ج يطبق الإجراء (أ) على صفحة ٨.

ب. بالنسبة لبقية الأقسام الأخرى: يطبق الإجراء (ب) على صفحة (٩) في أقرب وقت ممكن، ولكن في موعد لا يتجاوز ٣١ يوماً من تاريخ نهاية الرحلة.

يتعين عليك أيضاً إبلاغنا فيما إذا كنت على علم بأي مستند، أو استدعاء، أو محاكمة وشيكة. ويجب إرسال كل ما يتعلّق بأي ادعاء إلينا دون تأخير، ويتعين عليك، أو على أي شخص يتصرف نيابة عنك ألا يفوض، أو يقبل أيّ اتصال من أيّ مطالبة بالتعويض دون موافقتنا الخطية.

م. الخسارة التبعية من أي نوع كان.

ن. رحلة لم تحجز للعودة منها في غضون مدة التأمين.

س. الحوادث التي قد تنشأ عنها مطالبة بالتعويض لم يتم إخطارنا بها كتابة خلال ٣١ يوماً من تاريخ نهاية الرحلة.

ع. الواجبات في العمليات العسكرية بصفتك عضواً في القوات المسلحة.

ف. المعاناة من الإجهاد، والقلق، والاكتئاب، أو أي اضطراب نفسي أو عصبي.

ص. أي رسوم أو تكاليف (غير طبية) تتكبدها إذا كان يتعين عليك تمديد رحلتك.

ق. الظروف المعلومة و المعروفة مسبقاً لك قبل حجز رحلتك أو شراء وثيقة التأمين و التي من المتوقع ان تؤدي الى مطالبة.

ر. اية مطالبة تنشأ من أي سبب غير مذكور تحت بند "ما تتم تغطيته"

الترفيه المهني، أو الرياضات الاحترافية، أو السباقات.

ط. ارتباطك، أو ممارستك لـ: الملاكمة، التجول في الوديان الضيقة، الكهوف، سباق الدراجات، المبارزة، التحليق في طائرة غير مرخص لها أو كمتعلم، مباريات كرة القدم، الجمباز، القفز المظلي، ركوب الخيل في السباقات، المناطق التي ترتفع بالهواء الساخن، الصيد، هوكي الجليد، الكاراتيه، التجديف، فنون الدفاع عن النفس، الطيران الشراعي بمحرك، الهبوط بالمظلات «الباراشوت» أو التحليق بالمظلات «برغلايدينغ»، التحليق بالمظلات براً وبحراً أو بالقفز من المرتفعات، رياضة البولو، استكشاف الكهوف، الرجبي، الغوص الجوي، الطفو الجوي، التجديف في مجاري الأنهار الهانجة، التجديف في القوارب الصغيرة، أو المصارعة.

ي. أن تصيب نفسك بأذى أو مرض متعمد، الأمراض المنقولة جنسياً، إساءة استعمال المذيبات، إدمان الكحول، تعاطي العقارات المخدرة (عدا الأدوية التي يتم تناولها بناءً على وصفة طبية، ولكن ليس لعلاج الإدمان على المخدرات)، أو تعريض النفس لخطر لا داعٍ له (ما عدا محاولة إنقاذ حياة الإنسان).

ك. عمل غير قانوني تقوم به، أو أي دعاوى جنائية ضدك.

ل. الإصابات الجسدية، الوعكة الصحية، المرض، الموت، فقد أحد الأطراف، الإعاقة، المصاريف أو أي مسؤولية أخرى تعزى إلى فيروس نقص المناعة و/أو أي من الأمراض المتصلة بفيروس نقص المناعة.

١٠. إجراءات الشكاوي

كما نؤكد لكم بأننا سنتعامل مع جميع المسائل بشكل جدي و بسرية تامة.

يمكنك تقديم شكوتك بأي من الطرق التالية:

١. زيارة موقعنا على الانترنت

www.axa-gulf.com

واختيار «الشكاوى» تحت «أكسا و أنت» (في أسفل الصفحة) و سجل شكوتك. سوف تستلم رساله تلقائية يذكر فيها رقم المرجع الذي سيذكر في جميع المراسلات المستقبلية .

وفي حالة لم يكن لديك بريد إلكتروني أو لم يمكنك استخدام الأنترنت :

٢. ارسال رسالة الى ادارة شركة أكسا للتأمين، أو

٣. ارسال فاكس الينا، أو

٤. الاتصال بنا، أو

٥. الذهاب لمكتبنا والطلب من موظفي خدمة العملاء تسجيل شكواك.

و في هذه الحالات، و بالنيابة عنك، سيتم تسجيل الشكوى من قبل موظفينا وسيتم تقديم رقم مرجع لك، الذي يجب كتابته في جميع المراسلات المستقبلية.

سيتم بذل كافة الجهود للرد عليك خلال ٧ أيام عمل، و إذا تأخر الرد النهائي عن ١٥ يوم عمل أو إذا احتجنا المزيد من الوقت للتحقيق، سوف نبخبركم بالوقت الذي سنقوم فيه بالاتصال بك مره أخرى بما يتعلق بشكوتك.

اذالم تكن راضٍ عن الرد النهائي، أو غير راضٍ عن التأخير في الرد (التأخير بما يزيد ١٥ يوم)، يمكنك الرجوع لهيئة التأمين .يمكنك القيام بذلك عن طريق إرسال تفاصيل الشكوى لأكسا إلى هيئة التأمين، التي يتم تقديم تفاصيل الإتصال الخاصة بها عندما يتم تسجيل شكوتك و عندما يتم إغلاقها.

نحن نلتزم بتقديم خدمة ممتازة و مستوى عالي من الرعاية لعملائنا. ونحن نعلم بأن قد تحدث بعض الأخطاء أحياناً، و عندما يحدث ذلك، نحن نرغب بأن نعلم بذلك.

نحن نودك:

أ. سوف نقوم بتسجيل شكوتك فوراً.

ب. سوف نقوم بالتحقيق فوراً.

ج. سوف نعلمك بأي مستجدات.

د. سوف نقوم بكل ما هو ممكن لإيجاد حل لشكوتك.

هـ. سوف نتعلم من أخطائنا.

و. سوف نستخدم المعلومات الموجودة في الشكوى لتطوير خدماتنا باستمرار.

قد تكون المكالمات الهاتفية مسجلة لأغراض التدريب و المراقبة .

إذا كان الأمر متعلق بوثيقتك أو مطالبتك أو أي أمر آخر، يرجى الإتصال بمستشار التأمين التابع لك أو، إذا لم يتم تعيين أي مستشار من قبلك، يرجى الإتصال بنا مباشرة .

لمساعدتنا على خدمتك، نطلب منك:

■ ارفاق الوثائق التي تدعم الشكوى ، إذا كانت ضرورية.

■ طرح الأسئلة التي تود منا الاجابة عليها و أن تخبرنا ما هو الرد المعقول لحل مشكلتك.

كما يتوفر الدعم و المساعدة في عملية تقديم الشكاوى و/أو تفسير إجراءات الشكاوى. ان سياسة ادارة الشكاوى لدينا و اجراءات ادارة الشكاوى الداخلية تتضمن أحكاما منصفة و التي تعكس ما هو عادل و معقول في ظروف الشكوى.

يرجى النص العربي على النص المكتوب
باللغة الانجليزية عند وجود إختلاف بينهما.

للطوارئ الطبية يرجى الاتصال على

+٩٧١ ٤ ٤٢٩٤٠٠٣

medex.claim-gulf@axa-gulf.com

مفتوح ٢٤ ساعة في اليوم.

يتم منح المنافع فقط عد موافقة أكسا.

للمطالبات يرجى الاتصال على

البحرين

+٩٧٣ ١٧ ٥٨٨ ٢٢٢

عمان

+٩٦٨ ٢٤ ٤٠٠ ١٠٠

السعودية

+٩٦٦ ١ ٤٧٧ ٦٧٠٦

الامارات العربية المتحدة

+٩٧١ ٤ ٣٢٤ ٣٤٣٤

خلال ساعات العمل الإعتيادية.

الغش

يتعين عليك ألا تتصرف بطريقة احتيالية. في حال كنت أنت، أو أي شخص يتصرف نيابة عنك.

■ طالبت بالتعويض بموجب الوثيقة وأنت على علم بأنها كاذبة، أو مبالغ فيها عن طريق الغش بأي وجه من الوجوه، أو

■ قدمت إفادة تدعم مطالبة بالتعويض وأنت على علم بأنها كاذبة بأي وجه من الوجوه، أو

■ قدمت مستند لدعم مطالبة بالتعويض، وأنت على علم بأن المستند مزيف، أو مزور بأي وجه من الوجوه، أو

■ طالبت بتعويض عن أي إصابات جسدية، مرضية، أو خسائر أو أضرار تسببت أنت بها لنفسك عامداً متعمداً، أو حدثت بالتواطؤ معك.

عندئذٍ

■ لن يتم تعويض المطالبة.

■ لن تتم دفع أي مطالبة أخرى بالتعويض يتم أو سيتم التقدم بها بموجب هذه الوثيقة.

■ يجوز لنا، بمحض اختيارنا، إعلان فسخ العقد.

■ يحق لنا استرجاع مبلغ أي مطالبة بالتعويض تم دفعه لك بالفعل بموجب هذه الوثيقة.

■ لن نعيد أي قسط تم دفعه.

■ قد نتقدم ببلاغ إلى الشرطة عن تلك الملاحظات.

القانون و الاختصاص القضائي

هذه الوثيقة تخضع للقرارات الصادرة من المحاكم في البلد (البلدان) المنصوص عليها في جدول الوثيقة و القوانين المعمول بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.



٨٠٠ ٢٩٢

axa.ae