



كتيب الوثيقة ترافل سمارت

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. التعريفات
٩	٥. شروط هامة تتعلق بالصحة
١٠	٦. ما يتوجب القيام به عند المطالبة
١٣	٧. التغطيات
	القسم أ مصاريف العلاج في الحالات الطارئة
	القسم ب علاج الأسنان في الحالات الطارئة
	القسم ت نقل الحالات الطارئة للعلاج
	القسم ث إعادة الأشخاص المؤمن عليهم
	القسم ج تغطية مصاريف إعادة الرفات
	القسم ح العودة المبكرة بسبب وفاة شخص قريب
	القسم خ زيارة قريب من الدرجة الأولى بعد حدوث الوفاة
	القسم د مصاريف الإسعافات الأولية و/أو الإنقاذ
	القسم ذ المسؤولية الشخصية
	القسم ر المساعدة القانونية في حالة طلب التعويض
	القسم ز كفالة مالية كسلفة (مستردة)
	القسم س إلغاء أو اختصار الرحلة
	القسم ش تأخر المغادرة
	القسم ص تأخر الأمتعة
	القسم ض الأمتعة والأموال الشخصية
	القسم ط فقدان جواز السفر
	القسم ظ منافع الحوادث الشخصية
	القسم ع المطالبات الناجمة عن الارهاب (اختياري)
٢٤	٨. إستثناءات عامة
٢٦	٩. الشروط العامة
٢٩	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 وما لا يتم تغطيته، إضافة إلى الشروط التي تطبق، والأسس التي بموجبها سيتم تسوية المطالبات. إن هذه الوثيقة و الجدول يشكلان 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 التغطية التأمينية وفقاً للأقسام المعمول بها في الوثيقة.

يعتبر الجدول وأي ملحق يدرج لاحقاً جزءاً من وثيقة التأمين.

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

التفسير

للتفسير القانوني لمحتوى الوثيقة يرجح النص العربي على النص المكتوب باللغة الانجليزية عند الخلاف بينهما.

التغطية المختارة

يحدد الجدول الخاص بك التغطية التي اخترتها. إن أسماء الخطط كالتالي:

- ترافل سمارت
- فاميلي ترافل
- ترافل شنغن

٢. وثيقتك في لمحة

القسم	جدول المنافع	سمارت (دولار) كل بلاد العالم أو العالم عدا الولايات المتحدة وكندا	فاميلي (دولار)	شنغن (دولار)
أ	مصاريف العلاج في الحالات الطارئة	*١,٠٠٠,٠٠٠	**٦٠,٠٠٠	**٤٠,٠٠٠
ب	علاج الأسنان في الحالات الطارئة	*١,٠٠٠	**١٠,٠٠٠	*٧٥٠
ت	نقل الحالات الطارئة للعلاج	مشمولة بحدود القسم أ	٦٠,٠٠٠	٣٠,٠٠٠
ث	إعادة الأشخاص المؤمن عليهم	١٠,٠٠٠	٥,٠٠٠	
ج	تغطية مصاريف إعادة الرفات	١٠,٠٠٠		٥,٠٠٠
ح	العودة المبكرة بعد وفاة شخص قريب	تذكرة على الدرجة الإقتصادية		
خ	زيارة الأقارب من الدرجة الأولى بعد حدوث الوفاة	تذكرة على الدرجة الإقتصادية		
د	مصاريف الإسعافات الأولية و/أو الإنقاذ***	٢٠,٠٠٠		
ذ	المسؤولية الشخصية	١,٠٠٠,٠٠٠	١٠٠,٠٠٠	
ر	المساعدة القانونية في حالة طلب التعويض	٤,٠٠٠		
ز	كفالة مالية كسلفه (مستردة)	١٠,٠٠٠		
س	إلغاء أو اختصار الرحلة	٥,٠٠٠		
ش	تأخر المغادرة	حتى ٥٠٠	حتى ٥٠٠	
ص	تأخر الأمتعة	٢٥٠	٢٥٠	
ض	الأمتعة والأموال الشخصية	*٥٠,٠٠٠	٢,٠٠٠	
ط	فقدان جواز السفر	*٥٠٠	٣٥٠	
ظ	الحوادث الشخصية	٢٧,٥٠٠	٢٧,٥٠٠	
ع	المطالبات الناجمة عن (إذا تم شراء هذا التمديد)	١,٠٠٠,٠٠٠		

المنافع محددة بالدولار الأمريكي ماعدا لتغطية شنغن فهي محددة باليورو.

يستفيد من تغطية سمارت وشنغن كل شخص مؤمن عليه وتسفيد كل عائلة من خطة الفاميلي.

* يطبق مبلغ تحمل لأي و كل مطالبة.

** يطبق مبلغ تحمل قدره ١٠٠ دولار لأي وكل مطالبة.

يدفع الأطفال فقط ٥٠٪ من مبلغ التأمين و يغطون لحد ٥٠٪ من حدود المبالغ المبينة أعلاه

*** هذا التغطية لا تنطبق إلا إذا تم شراء خيار المغامرات الرياضية بعد دفع القسط الإضافي وظهور غطاء المغامرات الرياضية في جدول الوثيقة

٣. معلومات هامة

إننا نود أن نلفت انتباهكم إلى أهم ما يميز وثيقة التأمين الخاصة بك، 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 هو غير مغطى» وما ينطبق عليه كل قسم من هذه الوثيقة. وبالإضافة إلى ذلك، الإجراءات 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 ٧٠ سنة أو أقل. فإذا اخترت تغطية سنوية لرحلات متعددة، وبلغت ٧١ عاماً خلال مدة التأمين، فسوف تستمر التغطية حتى تاريخ إنتهاء أو إلغاء الوثيقة. يتم تغطية الأطفال اللذين تقل أعمارهم عن ١٦ سنة بنسبة ٥٠٪ من قيمة مبلغ التأمين للشخص المؤمن عليه.

مبلغ التحمل

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

الأنشطة الخطرة/الرياضية

إذا كنت تخطط للمشاركة في أي أنشطة خطيرة أو رياضية، فالرجاء التحقق من أن لديك وثيقة تغطي مثل هذه الأنشطة.

الصحة

تتضمن هذه الوثيقة قيوداً وأحكاماً بما يتعلق بوجود 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 المختصة في دولة الإمارات العربية المتحدة في مكان إصدار هذه الوثيقة.

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 تلبى احتياجاتك.

مطالبات الممتلكات

تتم تسوية هذه المطالبات بناءً على قيمة الممتلكات وقت خسارتها وليس وفقاً لتكلفة شراء ممتلكات جديدة. تبين الوثيقة الخاصة بك تفاصيل إجراء المطالبات التي يجب اتباعها لكي يتم قبول المطالبة، خصوصاً متطلب الحصول على تقارير الشرطة في غضون ٢٤ ساعة.

المطالبات

يجب الإبلاغ عن المطالبات لمكاتب أكسا مع إثبات السفر، ونسخة من تذكرة السفر أو بطاقة الصعود تحتاج في غضون ٣٠ يوماً من أي حادث أو مرض، أو إذا لم يكن هناك حادث أو مرض في غضون ٣٠ يوماً من نهاية الرحلة.

العناية المعقولة

يجب أن تبذل كل العناية المعقولة لحماية نفسك، وممتلكاتك الخاصة كما لو كنت تسافر 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. التعريفات

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

رياضات المغامرة

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

الأمتعة

تعني الحقائب والملابس والممتلكات 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. والإصابة الناتجة عن تعرضك للعوامل الجوية كالعواصف والتي لا يمكن تجنبها ستعتبر أيضاً إصابة جسدية.

الأطفال

يقصد هنا، الأطفال المعالين من قبل الشخص المؤمن عليه، الذين لا يعملون بدوام كامل و الذين تتراوح أعمارهم بين ٣ شهور و ١٦ سنة.

الأقارب من الدرجة الأولى

يعني الأم، الأب، الأخت، الأخ، الزوجة، الزوج، الابنة، الابن.

إلغاء/اختصار الرحلة

تعني التخلي عن رحلة السفر بالعودة الفورية إلى منزلك، أو بدخول إحدى المستشفيات في الخارج

لمدة تزيد على ٤٨ ساعة بغرض العلاج.

العائلة

العائلة تعني أنت، زوجك/زوجتك (المعيل) و عدد غير محدود من أطفالك. إن تغطية خطة الفاميلي تشمل جميع أنحاء العالم و الحد للعائلة الواحدة.

مجلس التعاون الخليجي

يعني دول مجلس التعاون الخليجي وهي البحرين، الكويت، عُمان، قطر، المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة.

الوطن/بلد الإقامة

يعني مكان إقامتك المعتاد في دول مجلس التعاون الخليجي والتي تكون مواطننا فيها أو لديك إقامة سارية المفعول اعتباراً من تاريخ رحلتك للخارج.

المرض

يعني أي تغيير مفاجئ وغير متوقع من الناحية الصحية ومصداق عليه من قبل طبيب ممارس، بشكل يحول دون استمرارك في الرحلة بصورة طبيعية.

فقدان طرف

تعني فقدان تام ودائم عن طريق قطع كامل اليد، أو كامل القدم، بشكل يمنع من استخدام اليد أو القدم كلياً.

فقدان البصر

تعني فقدان البصر بشكل كلي، أو عدم قابليته للشفاء في إحدى العينين أو كليتهما.

حالة طبية

تعني أي داء أو مرض أو إصابة.

طبيب ممارس

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

مدة التأمين

ستبدأ تغطية الوثيقة من تاريخ بدأ التغطية المذكور في جدول الوثيقة.

ستقدم هذه الوثيقة التغطية للرحلات المؤمنة كالتالي:

١. المحجوزة بعد؛

٢. التي تبدأ بعد؛

تاريخ بدأ التغطية المذكورة في جدول الوثيقة حتى (أ) تاريخ رجوع الشخص المؤمن عليه من رحلته المؤمنة أو (ب) تاريخ الإنتهاء المذكور في جدول الوثيقة و أيهما يحل أولاً.

ستسري هذه الوثيقة حتى تاريخ الإلغاء أو الإنتهاء المذكورة في الجدول، أو تاريخ رجوع الشخص المؤمن عليه من رحلته المؤمنة، و أيهما يحل أولاً.

الوثيقة التي تغطي رحلة واحدة محدودة لرحلة واحدة مكونة من أول مغادرة واحد انطلاقاً من بلد الإقامة، وأول عودة إلى بلد الإقامة. التأمين غير قابل للتطبيق بعد أن عاد المؤمن له إلى نفس بلد الإقامة بعد بدء فترة الوثيقة.

للتغطية التأمينية السنوية لوجهات سفر متعددة، فسيتم إنتهاء التغطية مع رجوع الشخص المؤمن عليه إلى نقطة الإقلاع وستبدأ مع بدأ رحلته القادمة.

إن أقصى فترة لأي رحلة هي ٩٢ يوماً لوثائق رحلة السفرة الواحدة و ٦٢ يوماً للتغطية التأمينية السنوية لوجهات سفر متعددة.

لا يمكن إلغاء الوثيقة بعد تاريخ بدأ التغطية.

العجز الكلي الدائم

هو العجز الذي يفقد فيه الأمل بالتحسن و أن يستمر لفترة سنة واحدة متواصلة ويمنعك من تولي أي وظيفة، أو أي نوع من عمل بديل للكسب.

الأموال الشخصية

تعني الأوراق المصرفية، ومختلف أوراق العملات والنقود المعدنية المستخدمة حالياً، وشيكات المسافرين والسيكات بكافة أنواعها، أو الحوالات البريدية، و أوامر الدفع، والكيونات المدفوعة مسبقاً، أو قسائم الشراء، أو تذاكر السفر، و تذاكر الحجز المسبقة للفعاليات والأنشطة، والأغراض الترفيهية، وبطاقات الهاتف، وبطاقات الائتمان المحولة لأغراض خاصة.

الحالات الصحية الموجودة مسبقاً

تعني

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

■ حالة صحية (بخلاف مرض بسيط متكررة لا يمكن الشفاء منه) تم صرف دواء أو عولجت على يد طبيب ممارس خلال فترة الـ ٩٠ يوماً السابقة مباشرة لتاريخ طلب الحصول على هذا التأمين.

النقل العام

هو أي طائرة تم إشهار ترخيصها، أو سفينة، أو قطار أو حافلة تجز للسفر عليها.

رحلات السفاري

زيارة نزهة إلى منطقة سياحية تجارية لمراقبة الحيوانات في بيئتها الطبيعية كجزء من رحلة مغطية من قبل هذه الوثيقة. هذه الوثيقة لا تغطي الصيد، والأنشطة المهنية والرياضية.

الجدول

يعني صفحة إثبات الصلاحية القانونية المرفقة بوثيقة السفر هذه والتي تحدد أسماء الأشخاص المؤمن عليهم (أنت/المؤمن عليهم)، منطقة السفر، نوع الوثيقة، مدة التأمين وأي شروط وبنود خاصة أخرى.

المعيل (الزوج/الزوجة)

أيما يتم استخدامه في الوثيقة، فيعني الزوج أو الزوجة المتزوج/المتزوجة شرعياً بالشخص المؤمن عليه والذين تتراوح أعمارهم من ١٨ إلى ٦٩ سنة.

الرحلات البرية مشياً على الأقدام

الذهاب في رحلة مسافات طويلة بدون معدات وسيرا على الأقدام فقط كنشاط أو مغامرة جزء من رحلة مغطية من قبل هذه الوثيقة، ولكن لا علاقة بأي نشاط مهني أو رياضي.

ولم يتم تغطيته:

١. البعثات التي تتجاوز سبعة أيام
٢. المشي لمسافات طويلة بمساعدة معدات مصممة لرحلات طويلة

٣. تسلق الصخور

٤. تسلق الجبال

الرحلة

يعني قيامك بأي عطلة، أو رحلة للترفيه أو رحلة

بحرية 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).

أي رحلة تتم داخل بلد الإقامة على وجه التحديد غير مؤمن عليها.

إذا تم اختيار تغطية سنوية لرحلات متعددة، فإن أي رحلة من هذا النوع تتجاوز ٦٢ يوماً لن تكون مشمولة بالتأمين.

تعتبر كل رحلة ذات تأمين منفصل عن الأخرى، وتخضع للشروط، التعريفات والاستثناءات والأحكام الواردة في الوثيقة.

مهمل

تعني عندما لا تكون في وضع يمكنك من رؤية أو منع التدخل غير المصرح به لممتلكاتك الخاصة.

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

الرياضات المائية

تعني رحلات صيد الأسماك، ورحلات المراكب الشراعية، والإبحار (الشواطئ والمياه الإقليمية فقط)، وركوب الأمواج، والتزلج على الماء،

والإبحار بمراكب التزلج الشراعي التي تعتمد على الرياح والغوص.

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 تعريف المياه الساحلية في حدود ٥ أميال من الساحل.

نحن/الضمان العائدة لجمع المتكلم

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

الرياضات الشتوية

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

أنت/لك/المؤمن عليهم

يعني كل شخص يسافر في رحلة والذي يظهر اسمه في جدول وثيقة التأمين بشرط أن على الأقل شخص واحد عمره يزيد عن ١٨ سنة.

٥. شروط هامة تتعلق بالصحة

- من شروط هذه الوثيقة أنه لن تتم تغطية أي رحلة إذا حدث ما يلي وقت شراء هذه الوثيقة:
١. أنت أو أي شخص من المعتمدين في برامج الرحلة قد تلقوا تحذيراً طبياً نهائياً.
 ٢. أنت أو أي شخص من المعتمدين في برامج الرحلة على قائمة انتظار لأجل، أو على علم بالحاجة لدخول مستشفى، أو عيادة، أو دار للمريض.
 ٣. إذا سافرت مخالفاً لنصيحة الطبيب، أو سوف تسافر مخالفاً لنصيحة طبيب كنت قد قمت باستشارته/استشارتها.
 ٤. إذا كنت مسافراً بقصد الحصول على مشورة طبية خارج بلد الإقامة.
 ٥. 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.
 ٦. إذا كنت على علم باحتمال ظهور حالات يمكن توقعها و تؤدي إلى نشوء المطالبة بالتعويض بموجب هذه الوثيقة.
- يجب أن تكون قادراً على الالتزام بهذه الشروط لتستحق الحماية الكاملة بموجب الوثيقة. و ما لم تكن قد أعطيت موافقتنا الخطية مسبقاً، فلن تكون مشمولاً بالتغطية في الأقسام التالية:
- القسم أ:** مصاريف العلاج في الحالات الطارئة
- القسم ب:** علاج الأسنان في الحالات الطارئة
- القسم ت:** نقل الحالات الطارئة للعلاج
- القسم ث:** إعادة الأشخاص المؤمن عليهم
- القسم ج:** تغطية مصاريف إعادة الرفات
- القسم ح:** المصاريف المترتبة عن العودة المبكرة بعد وفاة شخص قريب
- القسم خ:** زيارة الأقارب من الدرجة الأولى بعد حدوث الوفاة
- القسم د:** مصاريف الإسعافات الأولية و/ أو الإنقاذ
- القسم ذ:** إلغاء أو اختصار الرحلة
- القسم ر:** الحوادث الشخصية

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 - علاج الأسنان في الحالات الطارئة
 - القسم ت - النقل الطبي
 - القسم ث - إعادة الأشخاص المؤمن عليهم
 - القسم ج - تغطية مصاريف إعادة الرفات
 - القسم ح - العودة المبكرة بسبب وفاة شخص قريب
 - القسم خ - زيارة الأقارب من الدرجة الأولى بعد حدوث الوفاة
 - القسم د - الإسعافات الأولية و/أو الإنقاذ
 - القسم ذ - المسؤولية الشخصية
 - القسم ر - المساعدة القانونية في حالة طلب التعويض
 - القسم ز - كفالة مالية كسلفة (مستردة)
- اتصل بشركة أكسا (الخليج):
- للحالات الطارئة**
- ٤٠٠٣ ٤٢٩ ٤ ٩٧١ +
- ٢٤ ساعة في اليوم، ٧ أيام في الأسبوع.
- لا يمكن منح المنافع إلا بناءً على موافقة مسبقة من شركة أكسا الخليج
- أو راسلنا على البريد الإلكتروني التالي:**
- medex.travel@axa-gulf.com
- للحالات الغير طارئة (إعادة السداد)**
- الإمارات العربية المتحدة**
- ٨٠٠ ٢٩٢
- البحرين**
- ٨٠٠٠ ١٠٦٠
- قطر**
- ٨٠٠ ٢٩٢٤
- عُمان**
- ٨٠٠ ٧٠٢٩٢
- المملكة العربية السعودية**
- ٠٢٨٢ ٤٧٨ ١١ ٩٦٦ +
- خلال ساعات العمل الاعتيادية.
- أو راسلنا على البريد الإلكتروني التالي:**
- medex.travel@axa-gulf.com
- 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، وتوجيهها للإجراءات التي يتعين إتباعها.

ينبغي عليك ذكر ما يلي:

- اسم العائلة والاسم الأول الخاص بك؛
- شركة التأمين (أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب (م)) وكذلك رقم وثيقة التأمين ومدة التأمين؛
- تاريخ دخول البلد الذي تقوم بزيارته؛
- اسم وعنوان ورقم هاتف المركز الطبي الذي تم إدخال الشخص المؤمن عليه؛
- اسم وعنوان الطبيب المسئول عن علاج الشخص المؤمن عليه؛
- وصفاً موجزاً للمشاكل التي تواجهها.

يتمتع الخبير الطبي المعين من قبلنا بحرية الوصول إلى الشخص المؤمن عليه وملفه الطبي لتقييم صلاحية المطالبة.

في حالة النقل الطبي أو الإعادة إلى الوطن، ستكون وسيلة المواصلات هي الإسعاف، القطار أو رحلة جوية محددة الموعد. ويقتصر النقل بالإسعاف الجوي على عمليات النقل فيما بين القارات وعلى الحالات الحرجة التي يتعذر نقلها بأي وسيلة من وسائل النقل المذكورة أعلاه.

على كل حال اننا وبالاتفاق مع الطبيب المعالج فإننا سنختار وسيلة النقل المناسبة.

في حالة المرض أو الإصابة الجسدية التي تتطلب الإدخال إلى المستشفى، يجب على الشخص المؤمن عليه أو أي شخص ينوب عنه إبلاغنا في غضون ٤٨ ساعة من وقت حدوث ذلك.

عندما نتولى إعادة الشخص المؤمن عليه إلى وطنه، فيجب أن يلتزم الشخص المؤمن عليه بإعادة التذكرة أو مبلغ التذكرة إلينا.

بمجرد حدوث أي مطالبة، يجب على الشخص المؤمن عليه بذل كل جهد للحد من/أو وقف عواقبها.

إنه في الحالات الطارئة، أو لأي سبب وجيه لم يتم الاتصال بأكسا 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 أكسا الخليج للموافقة عليها وقبولها. وسوف لن تؤخذ أي مطالبة بعين الاعتبار ما لم يتم الاتصال بأكسا الخليج في غضون ٣٠ يوماً من تاريخ وقوع الحادثة أو المرض.

الإجراء (ب)

يرجى الرجوع إلى الأقسام ذات الصلة من أجل الحصول على مزيد من التفاصيل حول ما يجب عمله في حالة المطالبة أو إرسال بريد إلكتروني على: travel.claims@axa-gulf.com

أي نوع من الحالات؟

- القسم ل - إلغاء أو اختصار الرحلة
- القسم ن - تأخر المغادرة
- القسم ه - تأخر الأمتعة
- القسم ك - الأمتعة والأموال الشخصية
- القسم ف - فقدان جواز السفر
- القسم و - الحوادث الشخصية
- القسم ي - المطالبات الناجمة عن الإرهاب (إذا تم شراء هذا التمديد)

اتصل بفروع أكسا:

الإمارات العربية المتحدة

٨٠٠ ٢٩٢

البحرين

٨٠٠٠ ١٠٦٠

قطر

٨٠٠ ٢٩٢٤

عمان

٨٠٠ ٧٠٢٩٢

السعودية

+٩٦٦ ١١ ٤٧٨ ٠٢٨٢

خلال ساعات العمل الاعتيادية.

٧. تغطيات

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 ولكن ليس لأي حالة مرتبطة بالأسنان.

وسندفع أيضاً تكاليف متابعة العلاج الضروري للمرضى خارج المستشفى بعد تلقي العلاج في المستشفى، لمدة أقصاها ٣٠ يوماً من تاريخ الخروج من المستشفى.

في حالة الإصابة بـاي 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 أو تغيير رحلة عودتك في حال تم تشخيصك إيجابياً لاي مرض معدي و لم يكن باستطاعتك اخذ رحلتك المحجوزة فعلياً الى ارض الوطن.

كم سندفع؟

يرجى الرجوع إلى جدول المنافع في صفحة ٢ كما هو موضح في جدول الوثيقة.

مبلغ التحمل

مبلغ التحمل المطبق فيما يتعلق بهذه التغطية هو ٣٠ دولاراً أمريكياً لكل مطالبة عن كل شخص مؤمن عليه لخطة ترافل سمارت و ١٠٠ دولار أمريكي لخطة ترافل فاميلي و خطة ترافل شنغن للمطالبة الواحدة لكل شخص مؤمن عليه.

القسم ب - علاج الأسنان في الحالات الطارئة

ما تتم تغطيته

سندفع مصاريف العلاج الطبي، وقيمة الأدوية التي تكبدتها من أجل التخفيف من ألم الحالة الطارئة بغض النظر عن السبب، بناءً على وصفة طبية. ولكن بشرط أن لا يكون الألم موجوداً مسبقاً.

كم سندفع؟

يرجى الرجوع إلى جدول المنافع في صفحة ٢ كما هو موضح في جدول الوثيقة.

مبلغ التحمل

مبلغ التحمل المطبق فيما يتعلق بهذه التغطية هو ٣٠ دولاراً أمريكياً لكل مطالبة عن كل شخص مؤمن عليه لخطة ترافل سمارت و ١٠٠ دولار أمريكي لخطة ترافل فاميلي و خطة ترافل شنغن للمطالبة الواحدة لكل شخص مؤمن عليه.

القسم ت - نقل الحالات الطارئة للعلاج

ما تتم تغطيته

نحن نتكفل بترتيب وتحمل مصاريف نقلك لتلقي العلاج حسبما تتطلبه حالتك:

أ. إلى المستشفى الأفضل تجهيزاً للتعامل مع حالتك؛

ب. إلى المستشفى الأقرب إلى بلد الإقامة؛

ج. في بلد إقامتك.

إذا اتخذ القرار (أ) و (ب)، فسوف نكون نحن المسؤولين قبل تنفيذ النقل، عن حجز غرفة لك في المستشفى الذي سيتم تحويلك إليه.

كم سندفع؟

يرجى الرجوع إلى جدول المنافع في صفحة ٢ كما هو موضح في جدول الوثيقة.

القسم ث - إعادة الأشخاص المؤمن عليهم

في حالة إعادتك إلى الوطن عملاً بالإجراءات المذكورة أعلاه، فإنّ التكاليف الناجمة عن إعادة الأشخاص الآخرين المؤمن عليهم المسافرين معك سوف تكون مشمولة بالتغطية، على أن يتم نقلهم جواً على الدرجة السياحية إلى بلد إقامتهم ما داموا غير قادرين على العودة إلى ذلك العنوان بوسائل النقل المختارة في البداية من أجل عودتهم الطبيعية.

سوف نتحمل مصاريف الإعادة إلى الوطن بعد خصم التكاليف العادية للعودة سواءً أكانت رحلة العودة جواً، أم بحراً فإنه يجب على الشخص المؤمن عليه أن يعيد إلينا تذكرة العودة أو قيمتها المستردة.

قسم ج - تغطية مصاريف إعادة الرفات

ما تتم تغطيته

سوف نتولى كافة الإجراءات المطلوبة محلياً، والسداد الفوري للتكاليف بما في ذلك نقل الجثة إلى مكان الدفن في بلد الإقامة أو بلد الجنسية.

وسندفع تكلفة عملية التشريح لإعداد الجثة و التابوت الضروري لنقلها، ولكن لن يشمل ذلك مصاريف الجنازة و الدفن.

القسم ح - المصاريف المترتبة عن العودة السابقة لأنها بسبب وفاة قريب من الدرجة الأولى

ما تتم تغطيته

سندفع التكلفة الإضافية التي تتحملها نتيجة العودة جواً إلى الوطن على الدرجة السياحية في حالة الوفاة المفاجئة وغير المتوقعة لقريب لك، وذلك عندما لا تكون قادراً على العودة إلى بلد إقامتك في الوقت المناسب للمشاركة في الجنازة بواسطة وسيلة النقل المرتبة في البداية للعودة العادية.

القسم خ - زيارة قريب من الدرجة الأولى

ما تتم تغطيته

حيث أنّ حالة الشخص المؤمن عليه الذي عانى من إصابة، أو مرض لا يسمح، أو يحول دون العودة الفورية إلى الوطن، وحيث أنّ إقامته/ها في أحد المستشفيات المحلية يجب أن تتجاوز سبعة أيام، فإنه يجب علينا توفير تذكرة رجوع تمكن قريب من الدرجة الأولى له/لها من أن يكون إلى جانبه/ها. مثل هذه التغطية يتم تطبيقها كذلك في حال وفاة الشخص المؤمن عليه في البلد الذي يكون/تكون فيه (غير بلد الإقامة).

القسم د - مصاريف الإسعافات الأولية و/أو الإنقاذ

ما تتم تغطيته

سوف نتولى إعادة سداد تكاليف الإسعافات الأولية والإنقاذ في عرض البحر و/أو في الأماكن المغطاة والتي قامت بها الهيئات الرسمية لإنقاذ حياة، أو السلامة البدنية للشخص المؤمن عليه.

كم سندفع؟

يرجى الرجوع إلى جدول المنافع في صفحة ٢ كما هو موضح في جدول الوثيقة.

الشروط الخاصة

تنطبق هذه التغطية فقط إذا تم شراء تغطية رياضات المغامرة ودفع القسط الإضافي وظهور التغطية في جدول الوثيقة

ما لا تتم تغطيته في الأقسام أ،

ب، ت، ث، ج، ح، خ، د

أ. المصاريف التي تم تكبدها عن أي علاج، أو إعادة إلى الوطن و التي لم يتم إخطار وموافقة أكسا الخليج بشأنها كما هو مبين في الإجراءات المذكورة في الصفحتين ١٠ و ١١.

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

ج. تكاليف العلاج أو الجراحة، بما في ذلك الكشف 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 المراقبة على تناولها، أو الاستمرار بتناولها خارج بلد إقامتك.

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

ز. اضطرابات عاطفية إلا أنها تؤدي إلى دخول المستشفى.

ح. أي مصاريف تتكدها بعد عودتك إلى بلد الإقامة.

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

ي. قرارك بعدم العودة إلى الوطن بعد الموعد، فيما ترى أكسا الخليج بأن 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 الموجودة مسبقاً، وأي مرض أو حادثة مرتبطة بالحمل وتبعاته وفترة النقاهة أو الانتكاسات الصحية.

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

س. اذا سافرت معارضاً للسلطات الحكومية أو النصائح الطبية.

القسم ذ - المسؤولية الشخصية

ما تتم تغطيته

سوف نعوضك إلى ما يصل إلى الحد المبين أدناه عن جميع المبالغ التي تصبح ملزماً قانونياً بالتعويض عنها خلال مدة التأمين عن أي مطالبة، أو عن سلسلة من المطالبات الناشئة عن أي حادثة أو لأسباب رئيسية وقعت بشكل عارض:

أ. الإصابة الجسدية، الوفاة، المرض، أو الوباء التي يتعرض له شخص آخر غير الشخص المؤمن

عليه أو أي شخص من موظفيك أو قريب من الدرجة الأولى أو أي فرد من أفراد أسرته.

ب. فقدان، أو تلف ممتلكات لا تخص، وليست تحت سيطرة أو تحت سلطة أي شخص مؤمن عليه، أو قريب من الدرجة الأولى، أو أي من موظفيك، أو أي فرد من أفراد أسرته الآخرين بخلاف أي من المقيمين إقامة مؤقتة لقضاء عطلة، ولكن فيما يتعلق باستعمالك (وليس الملكية) على أن يقع ذلك فقط أثناء فترة التأمين.

كم سندفع؟

يرجى الرجوع إلى جدول المنافع في صفحة ٢ كما هو موضح في جدول الوثيقة.

الشروط الخاصة

أ. يتعين عليك أن تقدم لنا فوراً إشعاراً خطياً مع تفاصيل كاملة عن وقوع أي حادث، من شأنه أن يؤدي إلى المطالبة بالتعويض.

ب. يتعين عليك أن تقدم كل الخطابات، والأوامر، والإستدعاءات والإجراءات المتخذة بمجرد الحصول عليها.

ج. يجب ألا تقبل أي مسؤولية أو دفع مالي، أو عرض للدفع، أو وعد بالدفع، أو التفاوض في أي إدعاء دون موافقتنا الخطية.

د. ستكون مخولين، بناءً على رغبتنا، بتولي الدفاع نيابةً عنك في مواجهة أي دعوى، أو تعويض، أو أضرار، أو ضد الغير. وسوف يكون لنا الحرية الكاملة في التصرف لإجراء أي مفاوضات، أو إجراءات، أو تسوية أي دعوى، ويجب عليك أن تقدم لنا جميع المعلومات الضرورية والمساعدة التي قد نحتاجها.

هـ. في حال وفاتك، فستكون هناك حماية بموجب

هذه التغطية لممثل/ممثلك القانوني شريطة أن يكون مثل هذا التمثيل خاضعاً للشروط والأحكام الواردة في هذه الوثيقة.

ما لا تتم تغطيته

التعويض أو التكاليف القانونية الناشئة بشكل مباشر أو غير مباشر عن:

أ. المسؤولية التي تضطلع بها بموجب اتفاقية، إلا إذا كانت هذه المسؤولية قد ألحقت بغياب مثل تلك الاتفاقية.

ب. السعي وراء أي تجارة، عمل، مهنة أو وظيفة أو توريد السلع أو تقديم الخدمات.

ج. ملكية، حيازة أو استخدام المركبات، الطائرات أو المراكب.

د. انتقال أي مرض أو فيروس ينتقل بالدوى.

هـ. امتلاك أو شغل الأرض أو المباني (بخلاف الشغل فقط كإقامة مؤقتة لغرض قضاء عطلة).

و. الغرامات، الجزاءات والتعويضات التأديبية.

ز. الوباء و/أو الجائحة و/أو الأمراض المعدية

القسم ر - المساعدة القانونية في حالة طلب التعويض

ما تتم تغطيته

إننا نتعهد بالقيام على حسابنا الخاص بإجراء الحل الودي أو الإجراءات القضائية بهدف الحصول على تعويض مالي للضرر المادي الذي عانيت منه نتيجة لحادث ينطوي على مسؤولية شخص لا يرتبط بك بأي حال وليس شخصاً مؤمناً عليه بموجب هذه الوثيقة.

كم سندفع ؟

يرجى الرجوع إلى جدول المنافع في صفحة ٢ كما هو موضح في جدول الوثيقة.

شرط خاص

في جميع الحالات، يجب عليك الامتناع من تلقاء نفسك عن اتخاذ أي إجراءات قانونية دون التشاور المسبق معنا، وفي حالة الإخلال بهذا الشرط سوف تفقد استحقاق التغطية.

القسم ز - كفالة مالية كسلفة (مستردة)

ما تتم تغطيته

إن هذا القسم يطبق فقط على خطة ترافل سمارت. سوف نقدم الكفالة المالية المطلوبة من قبل السلطات القضائية لضمان الإفراج المؤقت عن الشخص المؤمن عليه لمبلغ يصل إلى ١٠,٠٠٠ دولار أمريكي لكل شخص مؤمن عليه وذلك بسبب ارتكابه مخالفة، أو انتهاك الأحكام القانونية والإدارية بشكل غير متعمد للبلد الذي يزوره. ويتم تقديم المبلغ اللازم باعتباره سلفه.

يتعين عليك أن ترد إلينا مبلغ الكفالة التي دفعناها باعتبارها سلفه واجبة السداد:

- وحالما يتم استرجاعها في حالة إلغاء الدعوى، أو التبرئة ؛ أو
- في غضون ١٥ يوماً من قرار المحكمة الذي يصبح قابلاً للتنفيذ إذا انتهت العقوبة.
- وفي جميع الحالات، في غضون ثلاثة أشهر من تاريخ الدفع.

القسم س - إلغاء أو اختصار الرحلة

ما تتم تغطيته

إن هذا القسم يطبق فقط على خطة ترافل سمارت. سندفع لك ما يصل إلى ٥,٠٠٠ دولار أمريكي لكل شخص مؤمن عليه عن أي مبالغ غير قابلة للاسترداد، وتكاليف السفر والإقامة غير المستغلة وغيرها من الرسوم مسبقة الدفع، والتي قد دفعناها، أو تعاقدت على دفعها إذا تم:

١. رحلتك الغيت بالكامل أو تم تقليصها قبل إتمامها كنتيجة لأي من الحوادث التالية التي تحدث خلال مدة التأمين:

أ. الوفاة، أو الإصابة الجسدية، أو المرض لأي من ما يلي:

- أنت
- أي شخص أنت مسافر، أو رتبت للسفر معه
- أي شخص قد رتبت معه للإقامة بصورة مؤقتة
- أي قريب من الدرجة الأولى

ب. الضرر العرضي الذي يحل بمنزلك ويجعله غير صالح للسكن، أو استدعائك من قبل الشرطة للحضور لتعرض منزلك للسرقة خلال رحلتك، أو خلال ٧ أيام قبل الرحلة.

ج. اختطاف الشخص المؤمن عليه، أو أي شخص ينوي الشخص المؤمن السفر معه، أو هو مسافر معه.

الشروط الخاصة

أ. يجب عليك الحصول على شهادة طبية من طبيب ممارس، و موافقة مسبقة من أكسا (الخليج) للتأكيد على ضرورة العودة إلى الوطن قبل اختصار الرحلة لأسباب صحية.

ب. إذا أخفقت بالإخطار الفوري لوكيل السفر، منظمي الرحلات السياحية، أو مقدمي خدمة النقل/الإقامة بأنه من الضروري إلغاء الرحلة، فإن مسؤوليتنا سوف تطبق على رسوم الإلغاء التي تقتصر على عدم بروز إخفاق في هذا الصدد.

ج. إذا قمت بإلغاء رحلة بسبب إصابة جسمية، أو حالة طبية فيتعين عليك تقديم شهادة طبية من طبيب ممارس تشير بوضوح إلى أن هذه الإصابة تحول دون سفرك للضرورة ولسبب معقول.

ما لا تتم تغطيته

أ. أي مطالبة ناجمة بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن إخفاك في تطبيق الشروط المتصلة بالصحة و المذكورة في الصفحة ٩.

ب. أي مطالبة ناجمة بصورة مباشر، أو غير مباشر 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 تم حجز الرحلة من خلالهم.

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

د. الملابسات و الظروف 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 أمريكي 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 حيث 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، و لكن عندما يطلب منك العزل لأي سبب كان.

القسم ش - تأخر المغادرة

ما تتم تغطيته

إذا كان إقلاع وسيلة النقل العامة التي قد حجزت عليها أي رحلة بما يتطابق مع تعريف الرحلة، ضمن التعريفات. قد تأخرت بما لا يقل عن ٦ ساعات من الوقت المحدد للمغادرة فإننا سندفع:

١. ١٠٠ دولار أمريكي للمرحلة الأولى من التأخير أي ٦ ساعات كامن الوقت المحدد مسبقاً للمغادرة ، ، و ١٠٠ دولار أمريكي لكل تأخير ٦ ساعات كاملة بعد ذلك بحد أقصى مقداره ٥٠٠ دولار أمريكي لكل شخص مؤمن عليه.

٢. ما يصل إلى ٥٠٠ دولار أمريكي لكل شخص مؤمن عليه لأي تكاليف سفر وإقامة وغيرها من الرسوم المدفوعة مسبقاً الغير قابلة للاسترداد وغير مستخدمة، والتي كنت قد دفعناها، أو تعاقدت على دفعها إذا اخترت إلغاء رحلتك بعد انقضاء ٦ ساعات كحد أدنى.

شرط خاص

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

ما لا تتم تغطيته

أ. إخفاك في إتمام إجراءات السفر وفق جدول الرحلة الذي تم تزويدك به.

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

ج. إضراب أو أعمال صناعية أو تأخير 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.

هـ. أي رحلة تقع خارج تعريف الرحلة الوارد في التعريفات.

القسم ص - 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 ٤ ساعات، شريطة الحصول من شركة الطيران على إيضاح خطي يؤكد عدم العثور على الأمتعة في قاعة الوصول حين وصلت من رحلتك.

كم سندفع؟

يرجى الرجوع إلى جدول المنافع في صفحة ٢ كما هو موضح في جدول الوثيقة.

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.

القسم ض - الأمتعة والأموال الشخصية

ما تتم تغطيته

سندفع تعويضاً لأي سرقة، أو تلف يصيب الأمتعة خلال مدة التأمين. وسيكون المبلغ المدفوع مساوياً للقيمة السوقية الحالية مع الأخذ بالاعتبار خصم الاستعمال، والاستهلاك (أو قد نقوم، بمحض اختيارنا، باستبدال، إعادة، أو إصلاح الأمتعة المتضررة). كما أننا سندفع أيضاً قيمة المال المسروق، أو الأضرار الشخصية التي حدثت خلال مدة التأمين.

كم سندفع؟

سندفع الحد الأقصى وهو ٤٠٠ دولار أمريكي لكل فرد من المؤمنين لأي عنصر واحد أو زوج أو مجموعة من العناصر. ويجب أن لا تتجاوز المدفوعات الإجمالية التالي:

ترافل سمارت (دولار)	ترافل فاميلي (دولار)	الامتعة الشخصية (بخلاف الأشياء الثمينة والأموال الشخصية)
٥,٠٠٠	٢,٠٠٠	
١,٥٠٠	١,٥٠٠	الأشياء الثمينة
٤٠٠	٤٠٠	الأموال الشخصية

ملاحظة: يُرجى ملاحظة أنه تطبق ٥٠٪ من الحدود أعلاه على الأشخاص المؤمن عليهم الذين تقل أعمارهم عن ١٦ سنة، باستثناء ما يتعلق بالأموال الشخصية حيث لا تسري أي تغطية للأشخاص

المؤمن عليهم الذين تقل أعمارهم عن ١٢ سنة.

مبلغ التحمل

يطبق على كل شخص مؤمن عليه عند المطالبة ٣٠ دولار أمريكي بموجب هذه التغطية.

الشروط الخاصة

يجب اتخاذ الاحتياطات المعقولة في جميع الأوقات لضمان السلامة والإشراف على الأمتعة والأموال، ويتعين عليك اتخاذ خطوات عملية 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 فقدت الممتلكات، أو تعرضت للسرقة، أو التلف بينما كانت في رعاية إحدى شركات الطيران فيتعين عليك:

أ. الحصول على تقرير بالخطأ الحاصل للممتلكات.
ب. تقديم إشعار خطي رسمي من المطالبة بالتعويض لشركة الطيران في حدود المهلة الزمنية الواردة في شروط النقل (يرجى الاحتفاظ بنسخة).

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

د. الاحتفاظ بإيصالات السلع المفقودة، أو المسروقة، أو التالفة وهذه سوف تساعدك لإثبات مطالبتك.

بالنسبة لجميع المطالبات المتعلقة بالخسارة و/أو سرقة الأمتعة و/أو الأموال، يجب عليك إبلاغ الشرطة المحلية في غضون ٢٤ ساعة من اكتشاف ذلك والحصول على تقرير خطي يُفيد ذلك.

ما لا تتم تغطيته

أ. فقدان أو تلف الأمتعة الشخصية التي تركت دون مراقبة ما لم يتم: تركها في حجرة الإقامة المقفلة والخاص بك خلال الرحلة. إيداعها في الصندوق المغلق أو منطقة الأمتعة المغطاة و المعلقة أو مقصورة القفل المقفلة لمركبة آلية وبعد توفر دليل مادي على الدخول القسري أو الخلع.

ب. الأشياء الثمينة و/أو المال المتروك(ة) دون رقابة في أي وقت من الأوقات (بما في ذلك تواجد الأشياء الثمينة و/أو المال داخل سيارة أو في حراسة و غهدة الناقل) ما لم يتم إيداعها في خزانة الفندق أو صندوق ودائع آمن أو في مكان إقامتك المقفل.

ج. 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 فقدها، أو الوكيل، أو سلطة إصدارها في غضون ٢٤ ساعة من اكتشاف الفقدان أو السرقة، أو أي تعليمات الوكلاء المصدرين لهذه الشيكات لم يتم تنفيذها.

هـ. 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، والدرجات.

ز. تصدّع، 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 بالملايس الرياضية وقت الاستخدام.

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

ي. البلى و التدهور، أو الإستهلاك، أو فقدان، 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 التشويش.

القسم ط - فقدان جواز السفر

ما تتمّ تغطيته

سوف نعوضك عن تكلفة استخراج جواز سفر بدل ضائع، أو تعرّض للتلف أو التشويه عن غير قصد وبطريقه مفاجئة خلال مدة التأمين.

ونضمن تغطية معقولة للنفقات الإضافية للسفر والسكن و مصاريف الاتصالات، التي يتعين عليك دفعها للحصول على جواز سفر مؤقت، وكذلك مصاريف استبدال جواز السفر المؤقت، وتكلفة إعادة ختم التأشيرات.

كم سندفع؟

يرجى الرجوع إلى جدول المنافع في صفحة ٢ كما هو موضح في جدول الوثيقة.

مبلغ التحمل

بناءً على التغطية فإن مبلغ التحمل يبلغ ٣٠ دولار أمريكي لكل شخص مؤمن عليه.

الشروط الخاصة

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

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

أ. الحصول على تقرير بالخطأ الحاصل للممتلكات.

ب. تقديم إشعار خطي رسمي من المطالبة بالتعويض لشركة الطيران في حدود المهلة الزمنية 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 الودائع في فندق آمن، أو تركه في سكنك المفضل.

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 جواز سفر.

القسم ظ - منافع الحوادث الشخصية

ما تتمّ تغطيته

سندفع واحدة من المنافع المبينة أدناه، خلال المدة التي يغطيها التأمين، في حالة استمرارية الإصابة الجسدية التي تنشأ بمحض الصدفة، وبمعزل عن أي سبب آخر، وقد ينجم عنها في غضون سنة واحدة:

- الموت
- فقدان طرف
- فقدان البصر
- العجز الكلي الدائم

كم سندفع؟

يبلغ المبلغ الذي سندفعه بموجب خطة سمارت وفاميلي ٢٧,٥٠٠ دولار أمريكي لكل شخص مؤمن عليه.

وسوف تكون منفعة الوفاة للأشخاص المؤمن عليهم دون سن ١٨ سنة ١٠,٠٠٠ دولار أمريكي.

الشروط الخاصة

أ. سوف يتم دفع الاستحقاق عن منفعة واحدة فقط.

ب. ربما يقوم مستشارونا الطبيون بالكشف عليك طالما يرون ذلك ضرورياً في حال المطالبة بالتعويض.

ما لا تتم تغطيته

أي إصابة جسدية ناتجة مباشرة، أو غير مباشرة عن طريق:

أ. الحمل.

ب. أي مطالبة ناجمة عن إخفاك في الخضوع للشروط الهامة المتعلقة بالصحة والمذكورة في الصفحة ٨.

القسم ع - المطالبات الناجمة

عن الارهاب (اختياري)

ما تتمّ تغطيته

باستثناء القسم ط (المسؤولية الشخصية)، فإن التغطية التي تقدمها هذه الوثيقة تمتد لتشمل الإصابات، أو فقدان، أو الضرر الواقع على الشخص المؤمن عليه بوصفه ضحية لفعل إرهابي.

كم سندفع؟

المبلغ الذي سيتمّ دفعه بموجب برنامج ترافل سمارت هو الحد الأقصى المطبق في القسم الذي بموجبه تتمّ المطالبة بالتعويض، لكن لا يتعدى سقفه التعويضي ١٠٠,٠٠٠ دولار أمريكي لكل شخص مؤمن عليه.

٨. استثناءات 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 الشغب، 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 بصلة 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

انخفاض الأداء، أو توافر أو تشغيل نظام الكمبيوتر، الأجهزة، البرمجيات، مستودع البيانات والمعلومات، رقاقة مايكرو إلكترونية، 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 شيء 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 بالملجأة، 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 لأي عمل يدوي على صلة بمهنة، أو عمل، أو تجارة، واستخدام وسيلة نقل 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

مبلغ التحمل

يكون مبلغ التحمل طبقاً للقسم الذي تتم المطالبة بالتعويض بموجبه.

الشروط الخاصة

١. لا تنطبق التغطية بهذه القسم إلا إذا تم اختيار تمديد الإرهاب، وتمت الإشارة إليه في الجدول المرفق بوثيقة التأمين الخاصة بك.

٢. لن نكون مسؤولين عن أي نتيجة في أي عمل من أعمال الإرهاب التي تنطوي على تهديد بإطلاق، أو إطلاق أمراض جرثومية، أو كيميائية أو غيرها من نشر العدوي والملوثات البيولوجية، أو التهديد باستخدام أي وسيلة نووية، أو مواد مشعة.

٣. ومن ناحية أخرى يجب أن تكون هناك مطالبة صحيحة بالتعويض بموجب الشروط والأحكام التي تنطبق على القسم أو الأقسام ذات الصلة.

٤. إن أقصى قدر من المسؤولية في إطار هذه الوثيقة يجب ألا يتجاوز في مجموعه ١٠٠,٠٠٠ دولار أمريكي عن أي شخص مؤمن عليه خلال مدة التأمين.

٥. لا تمتد التغطية في هذا القسم لتشمل القسم ط (المسؤولية الشخصية).

٩. الشروط العامة

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 ملكا لنا. و قد 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 كنت غير مؤمن عليك.

الحلول

يحق لنا أن نتولى التصرف، و الدفاع و تسوية أي إجراء قانوني باسمك. و يجوز لنا أيضًا 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 يجب عليك أن نعلمنا بذلك.

الالتزام

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

المطالبات

أ. يتعين عليك أن تخطرنا بما يتعلّق فيما يلي:

ب. بالنسبة للأقسام: أ، ب، ت، ث، ج، ح، خ، د، ذ، ر، ز يطبق الإجراء (أ) على صفحة ١٠.

بالنسبة لبقية الأقسام الأخرى: يطبق الإجراء (ب) على صفحة ١٢ في أقرب وقت ممكن، ولكن في موعد لا يتجاوز ٣١ يوماً من تاريخ نهاية الرحلة.

يتعين عليك أيضًا 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 يفاوض، أو يقبل أيّ تتصل من أيّ مطالبة بالتعويض دون موافقتنا الخطية.

يجب أن تقدم أنت، أو ممثلوك القانونيون وعلى

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

م. الإصابة 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.

ن. الخسارة التبعية من أي نوع كان.

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

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

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

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

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

ر. اي رسوم او تكاليف (غير طبية) تتكبدها اذا كان يتعين عليك تمديد رحلتك.

ش. اية مطالبة تنشأ من اي سبب غير مذكور تحت بند «ما تتم تغطيته»

عبرها، أو سباقات السيارات/الرايات، أو الترفيه المهني، أو الرياضات الاحترافية، أو السباقات.

ط. ارتباطك، أو ممارستك لـ: القفز القاعدي، أو القفز الجوي «بونجي جمبنغ»، البعثات الاستكشافية، أو التزلج على الماء، أو تسلق الجبال الذي يتطلب استخدام أداة توجيه حركة أو حبال، أو الغوص تحت الماء لمشاهدة أسماك القرش، أو أنشطة تحت الماء.

ي. 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، المناطيد 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 برّاً 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.

ك. أن تصيب نفسك بأذى أو مرض متعمد، الأمراض المنقولة جنسياً، إساءة استعمال المحاليل الكيميائية، 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 داع له (ما عدا محاولة إنقاذ حياة الإنسان).

يجب على مقدم المطالبة بموجب هذه الوثيقة، وعلى حساب الشركة، القيام والموافقة على قيام والسماح بالقيام بجميع التصرفات والأشياء التي قد تكون ضرورية أو مطلوبة بشكل معقول من قبل الشركة بغرض الحصول على تعويض من الأطراف أخرى وذلك عند دفع أية مطالبة بموجب هذه الوثيقة، وذلك سواء كانت هذه التصرفات أو الأمور ضرورية أو قد تصبح ضرورية أو مطلوبة قبل أو بعد تعويضه من قبل شركة أكسا.

التحكيم

إذا نشأ أي خلاف بشأن هذه الوثيقة، على شركة أكسا أن تقوم فوراً بإخطار المؤمن له كتابياً بحقه في إحالة الخلاف إلى التحكيم بواسطة محكم فرد يعين كتابياً بواسطة الطرفين المتنازعين، وإذا لم يتفق الطرفان على المحكم، يحال النزاع إلى التحكيم بواسطة ثلاثة محكمين يختار كل منهما محكماً يعينه كتابياً وذلك خلال شهر ميلادي من تاريخ مطالبة أحدهما للآخر كتابياً بتعيين محكم، ويختار المحكمان محكماً مرجحاً لرئاسة جلسات التحكيم، على أن يعتبر صدور قرار التحكيم شرطاً مسبقاً لاتخاذ أية إجراءات قانونية ضد الشركة، وإذا قامت شركة أكسا بنفي مسؤوليتها عن أية مطالبة بموجب هذه الوثيقة ولم تعرض تلك المطالبة للتحكيم وفقاً لشروط هذه الوثيقة خلال أربعة وعشرين شهراً من تاريخ رفض المطالبة، يعتبر المؤمن متنازلاً عنها من كافة الوجوه، ولا يحق له بعد ذلك الرجوع في شأنها على الشركة.

الإحتيال

يتعين عليك ألا تتصرف بطريقة احتيالية. وإذا كنت أنت، أو أي شخص يتصرف نيابة عنك المطالبة بالتعويض بموجب الوثيقة وأنت على علم بأنها خاطئة، أو مبالغ فيها عن طريق الغش

بأي وجه من الوجوه، أو

- تقديم إفادة تدعم مطالبة بالتعويض وأنت على علم بأنها خاطئة بأي وجه من الوجوه، أو
- تقديم مستند لدعم مطالبة بالتعويض، وأنت على علم بأن المستند زائف، أو مزور بأي وجه من الوجوه، أو
- المطالبة 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

إلغاء الوثائق

يمكنك إلغاء الوثيقة بعد ٧ أيام من إصدارها عن طريق إشعار كتابي، وفي هذه الحالة سيتم إرجاع لك مبلغ من قيمة التأمين شريطة عدم حدوث أي مطالبة و عدم سفرك خلال الفترة الحالية للتأمين.

يمكننا إلغاء الوثيقة عن طريق إشعارك كتابياً على آخر عنوان معروف لك، عن طريق رسالة مسجلة بإشعار يبلغ ٧ أيام.

هذه الوثيقة لا تضمن لك الحصول على أي تأشيرة دخول إلى أي بلد بالرغم من أنها تلي بل وتتجاوز المتطلبات لذلك. لن يتم إلغاء الوثيقة لغرض رفض أي سفارة منحك التأشيرة - الوثيقة تلغى فقط إذا لم تكن قد بدأت.

إن التأمين السنوي غير قابل للإسترجاع، و أي خطة لترافل شنغن غير قابلة للإسترجاع،

التكاليف الإدارية: ٥٠ درهم إماراتي للشخص الواحد.

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

للطوارئ الطبية:

+٩٧١ ٤ ٤٢٩ ٤٠٠٣

أو راسلنا على البريد الإلكتروني التالي:

medex.travel@axa-gulf.com

مفتوح على مدار ٢٤ ساعة في اليوم.

لا يمكن منح المنافع إلا بناءً على موافقة مسبقة من شركة أكسا الخليج.

للمطالبات الأخرى:

الإمارات العربية المتحدة

٨٠٠ ٢٩٢

البحرين

٨٠٠٠ ١٠٦٠

قطر

٨٠٠ ٢٩٢٤

عُمان
٨٠٠ ٧٠٢٩٢
السعودية
٨٠٠ ٢٨٢ ٤٧٨ ١١ ٩٦٦+

أو راسلنا على البريد الإلكتروني التالي:
medex.travel@axa-gulf.com

(لإعادة سداد المطالبات الطبية)

أو

travel.claims@axa-gulf.com

(لإعادة سداد المطالبات الغير طبية)

خلال ساعات العمل الاعتيادية.

١٠. إجراءات الشكاوي

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 الشكاوى 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 الشكاوى، إذا كانت ضرورية.
- طرح الأسئلة التي تود منا الاجابة عليها و
- أن نخبرنا 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 أحكاماً منصفة و التي تعكس ما هو عادل و معقول في ظروف الشكاوى.

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 على ٨٠٠٢٩٢ و اطلب من موظف خدمة العملاء تسجيل الشكاوى، أو
٥. الذهاب لمكتبنا والطلب من موظفي خدمة العملاء تسجيل شكواك.

و في هذه الحالات، و بالنيابة عنك، سيتم تسجيل الشكاوى 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 نبذلكم بالوقت الذي سنقوم فيه بالإتصال بك مره أخرى بما يتعلق بشكوتك.

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



٨٠٠ ٢٩٢

axa.ae