

## نص وثيقة تأمين السفر الوارد لشركة سيب

### جدول المحتويات

- المادة 1. التعريفات
- المادة 2. شروط تطبيق التغطية  
خدمات المساعدة
- الفصل الأول - المساعدة الطبية**
- المادة 3. ضمان الأدوية العاجلة والاستشفاء في قطر
- المادة 4. النقل الطبي / النقل
- المادة 5. ضمان دفع رسوم طب الأسنان العاجلة في قطر
- المادة 6. إعادة الجسد في حالة الوفاة في قطر
- المادة 7. إعادة الأقارب المقربين
- المادة 8. عودة الطوارئ إلى المنزل في حالة وفاة أحد الأقارب المقربين
- الفصل 2: مساعدة النقل**
- المادة 9. الإلغاء أو التحضير
- المادة 10. التعويضات في حالة التأخير في تسليم الأمتعة
- المادة 11. تعويضات إضافية في حالة فقد الأمتعة والأغراض الشخصية
- المادة 12. التعويضات في حالة تأخر الرحلة
- المادة 13. المغادرة الفائتة
- الفصل 3: المساعدة القانونية في الخارج**
- المادة 14. تقديم الكفالة
- الفصل 4: تغطيات أخرى**
- المادة 15. المسؤولية المدنية الشخصية في قطر
- المادة 16. الحادث الشخصي
- المادة 17. التعويض في حالة السرقة أو فقدان جواز السفر
- المادة 18. الاستخدام الاحتيالي لبطاقة الائتمان
- المادة 19. ألعاب المغامرات
- المادة 20. الحرب السلبية والإرهاب
- الفصل 5: الشروط العامة للتطبيق**
- المادة 21. التزامات المستفيد
- المادة 22. تنفيذ التغطية
- الفصل 6: استثناءات عامة**
- المادة 23. استثناءات عامة
- المادة 24. ظروف استثنائية
- الفصل السابع: أحكام عامة**
- المادة 25. حالة الحياة أو الوفاة
- المادة 26. الحد الأقصى من التزام المؤمن (الحد الأقصى)
- المادة 27. الوصف
- المادة 28. القانون المعمول به والاختصاص القضائي
- المادة 28. العقوبات
- المادة 29. حماية البيانات

## الشروط العامة للبوليصة

الغرض من هذه الشروط العامة هو تحديد شروط وأحكام تطبيق غطاء المساعدة على السفر المحددة أدناه والصادرة عن شركة التأمين ("**الشروط العامة**")

### المادة 1. التعريفات

لأغراض تطبيق هذه الشروط العامة، يكون للكلمات أو العبارات التالية المعاني المحددة مقابلها:

**في الخارج**: أي دولة خارج بلد الإقامة، على أساس عالمي أو ضمن النطاق الجغرافي المؤمن عليه من خلال البوليصة.

**الحادث**: أي حدث عنيف مفاجئ وغير متوقع يقع في قطر، على الضحية وخارج إرادته. طبيعته التي قد تعرض حياة المستفيد للخطر أو قد تتسبب لفترة وجيزة في تدهور كبير في حالته / حالتها إذا لم يتم تقديم الرعاية المناسبة له/لها بسرعة.

**شركة المساعدة**: مقدم الخدمة المعين من قبل شركة التأمين لتوفير تغطيات البوليصة.

**المستفيد**: الفرد الذي يتراوح عمره بين ثلاثين (30) يوماً وثمانين (80) عاماً عند طلب المساعدة، ويُحدد اسمه وعنوانه في البوليصة، فيما يتعلق بمن تم دفع القسط عنه قبل سفره ومن هو مسافر إلى قطر.  
**المطالبة**: أي حدث يتطلب مساعدة شركة المساعدة.

**القريب**: زوجة المستفيد وأطفالهم الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً عند طلب المساعدة وأقاربهم من الدرجة الأولى، الذين يعيشون في بلد الإقامة.

**بلد الإقامة**: البلد الذي يقع فيه العنوان الرئيسي للمستفيد.

**الخصم / الزيادة**: جزء من الضرر الذي يظل يتحمله المستفيد.

**الدولار**: العملة القانونية في الولايات المتحدة الأمريكية.

**المسكن**: المكان الذي يعيش فيه المستفيد بشكل دائم، وخاصة كأحد أفراد الأسرة.

**الاستشفاء**: أي إقامة غير متوقعة لا تقل عن أربع وعشرين (24) ساعة متتالية في مؤسسة عامة أو خاصة عندما يكون الغرض من هذه الإقامة هو العلاج الطبي أو الجراحي بعد حادث أو مرض. تعتبر الإقامة غير متوقعة عندما لا يتم تحديد موعد لها قبل أكثر من خمسة (5) أيام من دخول المستشفى.

**المرض**: أي تغيير مفاجئ وخطير وغير متوقع في الظروف الصحية، حسب ما تلاحظه الجهة الطبية المختصة وطبيعته التي قد تعرض حياة المريض للخطر أو قد يتسبب لفترة وجيزة في تدهور كبير في حالته / حالتها إذا لم يتم تقديم الرعاية المناسبة له / لها بسرعة.

**شركة التأمين:** شركة سيب للتأمين وإعادة التأمين ش.ذ.م.م و / أو نافذة سيب للتأمين التكافلي التابعة لشركة سيب للتأمين وإعادة التأمين ذ.م.م - مبنى الشيخ جبر بن جاسم آل ثاني، طريق المطار القديم، ص.ب 10973، الدوحة (قطر)

**الجهة الطبية:** أي شخص يحمل شهادة في الطب أو الجراحة سارية المفعول في البلد الذي يوجد فيه المستفيد، بحضور المستفيد.

**الفريق الطبي:** مجموعة من الأشخاص يتم تعيينها لكل حالة محددة على النحو الموضح من قبل الطبيب المشرف لشركة المساعدة وتعتمد على دعم البنية التحتية لشركة المساعدة والشبكة الدولية.

**النقل الطبي / التحويل:** نقل / تحويل المستفيد حسب حالته الطبية، وحسب ما يقرره الفريق الطبي.

**فترة التأمين:** الفترة التي تبدأ وتنتهي في التواريخ المذكورة في شهادة البوليصا المتعاقد عليها.

**البوليصا:** بوليصا تأمين تغطية السفر، سارية المفعول، الصادرة عن شركة التأمين.

## المادة 2 شروط تطبيق التغطية

### 2.1 صلاحية التغطية

تغطيات المساعدة على السفر صالحة في قطر طوال فترة صلاحية البوليصا ؛ ولا تنطبق إلا من أول يوم (اليوم الأول) من تاريخ السفر حتى اليوم الثاني والتسعين (92) التالي ليوم السفر، حتى لو تم التوقيع على البوليصا لفترة أطول.

لا يجوز تمديد تغطية البوليصا بعد بدء الرحلة المغطاء.

### 2.2 المنطقة

تُمنح التغطية في قطر للمستفيدين الحاملين لبوليصا التأمين.

## خدمات المساعدة

تتمتع شركة المساعدة فقط بصلاحيات ترتيب تقديم الخدمة المرتبطة بالتغطيات أدناه.

إذا قام المستفيد أو أسرته / عائلته بترتيب كل أو جزء من تقديم الخدمة المؤمنة بموجب البوليصا و / أو أي التزام بالمصروفات دون موافقة مسبقة من شركة المساعدة، مدعومًا برقم الحالة، و/أو لا يحق له / لها الحصول على تعويض.

الإجراءات والشكليات المرتبطة بطلبات التأشيرة، لعمليات الانتقال إلى بلد آخر، تعتبر فقط مسؤولية المستفيد أو أي شخص يتصرف بدلاً أو بالنيابة عنه / عنها.

الإجراءات والشكليات المرتبطة بالعلاج المستمر الذي بدأ في قطر، في بلد الإقامة، تعتبر مسؤولية المستفيد وحده أو أي شخص يتصرف بدلاً أو بالنيابة عنه / عنها.

## الفصل الأول - المساعدة الطبية

### المادة 3. ضمان الأدوية العاجلة والاستشفاء في قطر

في حالة وقوع حادث أو مرض أثناء الرحلة، يجب على شركة المساعدة الدفع مباشرة إلى المستشفى المعني بشكل عاجل مقابل تكاليف الأدوية التي يتكبدها المستفيد بسبب أي وصفة طبية. تتحمل شركة المساعدة تكاليف الأدوية العاجلة حتى الحد الأقصى للمبلغ المحدد في الجدول.

يخضع تنفيذ هذه التغطية لموافقة مسبقة من شركة المساعدة.

كاستثناء من الاستثناءات العامة المتعلقة بالأوبئة أو الجائحات المعترف بها دوليًا ومحليًا من قبل منظمة الصحة العالمية وعواقبها، يتم تغطية المستفيد بموجب نفس الشروط في حالة مرضه بمرض معدٍ أثناء الرحلة، باستثناء الحالات المشار إليها في الاستثناءات المحددة فيما بعد.

#### استثناءات محددة:

بالإضافة إلى الاستثناءات العامة، لا يتم تغطية تكاليف الأدوية العاجلة عندما يكون المستفيد قد:  
- سافر من / إلى بلد أو منطقة أو حدث معين نصحت فيه الحكومة أو السلطة التنظيمية بعدم السفر  
- لم يحصل على أي لقاحات أو تطعيمات أو أدوية موصى بها قبل رحلته.

### المادة 4. النقل الطبي / الانتقال

#### 4.1 المساعدة الطبية

في حالة وقوع حادث أو مرض، يقوم الفريق الطبي فور إبلاغه بما يلي:  
- مرافقة الطبيب المعتاد والطبيب الذي تعامل مع الرعاية الأولية و / أو الهيئة الطبية التي تقوم برعاية الشخص من أجل العملية ؛  
- تقرير أفضل القرارات التي يجب اتخاذها فيما يتعلق بالحالة الطبية للمستفيد.

قد تؤدي قرارات الفريق الطبي إلى تطبيق التغطيات المختلفة أدناه. الرفض غير المبرر لهذه القرارات من قبل المستفيد قد يؤدي إلى سحب التغطية.

#### 4.2 إرسال طبيب بالقرب من المستفيد

اعتمادًا على الظروف، قد يقرر الفريق الطبي إرسال طبيب بالقرب من المستفيد لاتخاذ قرار حول ما إذا كانت العودة النهائية إلى الوطن ضرورية والتعامل معها. تتحمل شركة المساعدة تكاليف نقل وفحص الطبيب المعين المختص.

#### 4.3 النقل الطبي

تتعامل شركة المساعدة مع التكاليف المتعلقة بالنقل الطبي للمستفيد وتتحملها وفقًا لحالته الطبية:  
- في مستشفى تقدم خدمات أفضل للتعامل مع الحالة الطبية للمستفيد ؛

-في أقرب مستشفى لمنزله ؛

-حتى منزله.

في حالة النقل إلى المستشفى، يتعين على شركة المساعدة التعامل مع حجز سرير في المستشفى التي وقع عليها الاختيار.

ملاحظة: لا يمكن لشركة المساعدة أن تعمل كبديل لمنظمات المساعدة أو البحث في حالات الطوارئ المحلية أو الوطنية أو الدولية ولا تدفع مقابل المصاريف المتكبدة بسبب تدخلها. ولذلك، فإن شركة المساعدة لن تدفع مقابل النقل من المكان الذي وقع فيه الحادث أو المرض إلى منشأة طبية.

#### 4.4 أحكام شائعة:

(1) يتم النقل بواسطة سيارة إسعاف أو قطار أو شركة طيران بخدمة منتظمة. إذا كان النقل مستحيلًا من الناحية الطبية من قبل شركة الطيران، أو بأي وسيلة أخرى يقرها الفريق الطبي، فيتم توفير إسعاف جوي.

لا يجوز تحت أي ظرف من الظروف ترتيب رحلات جوية عبر المحيط الأطلسي أو عبر المحيط الهادئ بواسطة الإسعاف الجوي.

(2) إذا تعذر استخدام التذكرة التي يحملها المستفيد للنقل الطبي الذي تديره شركة المساعدة، فإنه يجب على المستفيد إعادة هذه التذكرة غير المستخدمة لشركة المساعدة أو عكس أي استرداد تم الحصول عليه من شركة النقل.

(3) يجب أن تجد شركة المساعدة سريرًا في منشأة طبية مناسبة وفقًا لتوصية أو اتفاق من فريقها الطبي.

(4) في جميع الأحوال، القرار النهائي بشأن النقل، مكان الاستشفاء، التاريخ، حاجة المستفيد للمصاحبة والأساليب المستخدمة يجب أن يتم اتخاذها حصرًا من قبل الفريق الطبي. في حالة ما إذا رفض المستفيد قرار الفريق الطبي، لن يحق له / لها المطالبة بأي تغطيات أو أي استرداد بموجب هذه البوليصة.

(5) في جميع الحالات، تحتفظ شركة المساعدة بالحق في الاستعانة بسلطة طبية مختصة تطلب الوصول غير المقيد إلى الملف الطبي للمستفيد وفحص المستفيد نفسه من أجل تقييم ملاءمة النقل الطبي.

(6) في جميع الحالات، تظل أمتعة المستفيد - باستثناء الأمتعة الشخصية الأساسية - تحت مسؤولية المستفيد أو قريبه.

#### المادة 5. ضمان دفع رسوم طب الأسنان العاجلة في قطر

تضمن شركة المساعدة دفع رسوم طب الأسنان العاجلة حتى الحد الأقصى للمبلغ المحدد في جدول المزايا .

يخضع تنفيذ هذه التغطية للحصول على موافقة مسبقة من الشركة المساعدة.

بالإضافة إلى الاستثناءات العامة المحددة أدناه (المادة 35)، لا يتم تغطية الحشوات والأسنان الاصطناعية.

## المادة 6. إعادة الجثمان في حالة الوفاة في قطر

في حالة وفاة المستفيد في قطر، تقوم شركة المساعدة بترتيب ودفع تكاليف نقل الجثمان أو الرفات من المكان الذي تم فيه وضع المتوفى إلى أقرب مطار دولي إلى موقع الدفن في دولة الإقامة. تدفع شركة المساعدة مصاريف النقل والمصاريف ذات الصلة حتى الحد الأقصى للمبلغ المحدد في جدول المزايا. بالإضافة إلى الاستثناءات العامة، لا يتم تغطية الجنازة أو المراسم أو موكب الجنازة المحلية أو الدفن أو نفقات الحرق.

شركة المساعدة هي المسؤولة وحدها عن اختيار الشركات التي ستشارك في عملية الإعادة إلى الوطن.

## المادة 7. عودة الأقارب المقربين

في حالة النقل الطبي للمستفيد، يتعين على شركة المساعدة ترتيب العودة إلى منزل الأقارب الذين يحمل كل بوليصة خاصة به موقعة مع شركة التأمين ويسافرون مع المستفيد. تتحمل شركة المساعدة تكلفة تذكرة ذهاب فقط بالطائرة على الدرجة الاقتصادية، إذا تعذر استخدام التذاكر الأولية أو تعديلها.

في هذه الحالة، يتعين على حامل تذكرة السفر غير المستخدمة أو القابلة للتعديل الامتثال للخطوات اللازمة للحصول على تعويض مقابل تذكرة السفر المذكورة من جهة إصدار تلك التذكرة ويجب أن يبرر هذا التصرف أمام الشركة المساعدة. أي مبلغ نهائي يتم استلامه سيتم خصمه من أي مبلغ تدفعه شركة المساعدة أو يتم إرجاعه إلى شركة المساعدة حتى المبلغ الذي تضمنه شركة المساعدة.

## المادة 8. إعادة إلى المنزل في حالة الطوارئ في حالة وفاة قريب

إذا مات أحد أقرباء المستفيد، بما في ذلك أطفاله الذين تزيد أعمارهم عن ثمانية عشر (18) عامًا، فإن شركة المساعدة تقوم بترتيب سفر العودة للمستفيد للسماح له / لها بحضور الجنازة في بلد إقامة ذلك القريب وتوفير له / لها تذكرة ذهاب وعودة (شركة طيران من الدرجة الاقتصادية، بالدرجة الأولى بالقطار). يجب استخدام هذه الرحلة الخارجية بتلك التذكرة لحضور الجنازة في غضون ثلاثين (30) يومًا من تاريخ الوفاة. يتم دفع هذا حتى الحد الأقصى للمبلغ كما هو محدد في جدول المزايا.

## الفصل 2 : المساعدة في الانتقال

## المادة 9. الإلغاء أو التقصير

### 9.1 ما يتم تغطيته

ستدفع شركة المساعدة، حتى المبلغ المؤمن عليه كما هو محدد في جدول المزايا عن كل رحلة لجميع المستفيدين، مقابل جميع الودائع غير القابلة للاسترداد والمدفوعات المقدمة والرسوم الأخرى المدفوعة أو المستحقة السداد من

قبل المستفيد أو بالنيابة عنه للسفر والإقامة وأيضا لتغطية نفقات السفر أو الإقامة الإضافية المعقولة والضرورية للعودة إلى بلد إقامة المستفيد في حالة تم إلغاء الرحلة المغطاة بالضرورة أو تقليصها بسبب:

- الوفاة أو الإصابة الجسدية أو المرض أو مضاعفات الحمل:

○ المستفيد، أو أي شخص يسافر معه أو رتب السفر معه، أو أي شخص رتب للإقامة معه بشكل مؤقت.

○ قريب المستفيد،

○ شريك أعمال المستفيد.

كاستثناء من الاستثناءات العامة المتعلقة بالأوبئة أو الجائحات المعترف بها دوليًا ومحليًا من قبل منظمة الصحة العالمية وعواقبها، يتم تغطية المستفيد بمقتضى نفس الشروط إذا وقع ما يلي قبل السفر:

○ يمرض المستفيد في المنزل بمرض معدي ولا يمكنه السفر ؛

○ يجب على المستفيد أو أحد الأقارب أن يعزل نفسه في المنزل بسبب مرض معدي ولا يمكنه السفر (رهنًا بشهادة طبية) ؛

○ تم منع المستفيد من الصعود إلى الطائرة في المطار بسبب اكتشاف أعراض مرض معد.

- الوجهة التي يسافر إليها المستفيد تخضع لقيود السفر من قبل وزارة الخارجية أو رفض الدخول من قبل السلطات المحلية، أو يطلب منه الخضوع للحجر الصحي عند الوصول (أو عند العودة إلى الوطن) ؛

كاستثناء من الاستثناءات العامة المتعلقة بالأوبئة أو الجائحات المعترف بها دوليًا ومحليًا من قبل منظمة الصحة العالمية وعواقبها، يتم تغطية المستفيد بمقتضى نفس الشروط إذا كان أثناء الرحلة، تم فرض قيود السفر مع مطالبة المستفيد بالعودة إلى المنزل بسبب الاعتراف الدولي والمحلي بالأوبئة أو الجائحات التي أعلنتها منظمة الصحة العالمية.

- حضور هيئة المحلفين أو استدعاؤهم كشاهد في المحكمة القانونية عند المستفيد أو أي شخص

كان مسافرًا معه أو رتب السفر معه؛

- الزيادة التي توصل للسداد بموجب التشريع الحالي لدفع الفائض في دولة الإقامة وفي وقت حجز الرحلة لم

يكن هناك سبب للاعتقاد بأن أي شخص سيتم الاستغناء عنه من المستفيد أو أي شخص يسافر معه أو رتب للسفر معه.

- سحب الإجازة لأفراد القوات المسلحة أو الشرطة أو الإطفاء أو التمريض أو الإسعاف أو الموظفين في

أي إدارة حكومية، بشرط أن يكون هذا الإلغاء أو النقل غير متوقع وقت الحصول على هذه المزايا أو حجز الرحلة (أيهما أحدث).

- تطلب الشرطة من المستفيد، في غضون سبعة (7) أيام من تاريخ مغادرته، البقاء في أو العودة بعد ذلك إلى منزله بسبب الأضرار الجسيمة التي لحقت بمنزله بسبب حريق أو طائرة أو انفجار أو عاصفة أو هبوط، بسبب شخص خبيث أو سرقة.

## 9.2 شروط محددة

- يجب على المستفيد الحصول على شهادة طبية من الممارس الطبي المعالج وموافقة مسبقة من شركة المساعدة تؤكد على ضرورة العودة إلى الوطن قبل تقليص الرحلة بسبب الوفاة أو الإصابة الجسدية أو المرض.
- إذا تأخر المستفيد أو فشل في إخطار وكيل السفر أو منظم الرحلات أو مزود النقل / الإقامة، في الوقت الذي يكون فيه من الضروري إلغاء الرحلة، تكون مسؤولية شركة المساعدة مقتصرة على رسوم الإلغاء التي كان من الممكن تطبيقها في حالة حدوث فشل أو تأخير،
- إذا أُلغى المستفيد الرحلة بسبب إصابة جسدية أو مرض، فيجب عليه / عليها تقديم شهادة طبية من ممارس طبي يعالج المصاب، ويذكر أن ذلك منعه بالضرورة وبشكل مبرر من السفر،
- في حالة التقليل، سيتم احتساب المطالبات من اليوم الذي عاد فيه المستفيد إلى بلد إقامته أو يوم دخوله إلى المستشفى أو حجزه في مسكنه ويعتمد في ذلك على عدد الأيام الكاملة لرحلته التي لم يستخدمها أو التي تم إدخاله فيها إلى المستشفى أو الحجر الصحي أو حصاره في سكنه.

## 9.3 استثناءات محددة

- بالإضافة إلى الاستثناءات العامة، لا يتم تغطية ما يلي:
- الحالات الطبية الموجودة مسبقاً والتي سبق التوقيع الأول عليها في البوليصه والتي أدت إلى حالة من حالات الاستشارة أو الاستشفاء أو أي علاج طبي آخر في غضون ستة (6) أشهر قبل طلب المساعدة؛
- الزيادة المحددة في جدول المزايا المطبقة لكل مطالبة ولكل مستفيد؛
- تكلفة رسوم وضرائب المطار القابلة للاسترداد؛
- أي مطالبة تنشأ بشكل مباشر أو غير مباشر عن الاستغناء الناجم أو الناتج عن سوء السلوك الذي أدى إلى الفصل أو الاستقالة أو الاستغناء الطوعي أو حيث كان هناك تحذير أو إخطار بالاستغناء تم توجيهه قبل تاريخ سريان هذه المزايا أو وقت تقليص أي رحلة (أيهما أسبق)؛
- أي مطالبة تنشأ بشكل مباشر أو غير مباشر عن ظروف يعرفها المستفيد قبل التاريخ الذي أصبحت فيه تلك المزايا سارية المفعول أو وقت حجز أي رحلة (أيهما أسبق) والتي يمكن توقع أن تؤدي إلى إلغاء أو تقليص الرحلة؛
- تذاكر السفر المدفوعة مقابل استخدام أي برنامج مكافآت لأميال الطيران، على سبيل المثال Air Miles أو أي نقاط إضافية لبرامج البطاقة؛



- تكاليف الإقامة المدفوعة مقابل استخدام أي نظام مشاركة بالوقت أو نظام تأمين للعطلات أو أي نظام نقاط آخر للعطلة؛
- الحمل الطبيعي من الأسبوع السادس والعشرين؛
- عدم الحصول على جواز السفر أو التأشيرة المطلوبة؛
- أي تكاليف غير مستخدمة أو إضافية يتكبدها المستفيد والتي يمكن استردادها من مقدمي خدمات الإقامة أو وكلاء الحجز أو وكيل السفر أو أي خطة تعويض أخرى؛
- أي تكاليف غير مستخدمة أو إضافية يتكبدها المستفيد والتي يمكن استردادها من مقدمي خدمات النقل أو وكلاء الحجز أو وكيل السفر أو خطة التعويض أو خطة الحماية المالية (على سبيل المثال لا الحصر ترخيص منظمي السفر الجوي)؛
- أي تكاليف غير مستخدمة أو إضافية يتكبدها المستفيد والتي يمكن استردادها من بطاقة ائتمان أو بطاقة خصم المستفيد أو PayPal؛
- أي مطالبة تنشأ عن سبب غير مدرج في قسم "ما تتم تغطيته" (البند 9.1 أعلاه)؛
- أي مطالبة لا يستطيع المستفيد السفر فيها أو يختار عدم السفر بسبب قيود تفرضها الحكومة أو الجهة التنظيمية أو نصائح متعلقة بجائحة أعلنتها منظمة الصحة العالمية.

#### المادة 10. التعويضات في حالة التأخير في تسليم الأمتعة

تضمن شركة المساعدة أن التأخير في تسليم الأمتعة المسجلة من قبل شركة طيران تابعة لـ IATA (هيئة الطيران المدني) بشرط أن تكون تذكرة المستفيد صالحة لرحلة دولية مجدولة لتلك الشركة. مبلغ التعويض كما هو موضح في جدول المزايا، على أساس شامل، لجميع الأمتعة تم تسجيلها بشكل صحيح حيث يكون التسليم بعد أكثر من اثني عشر (12) ساعة من وصول رحلة المستفيد. إذا كان تسليم الأمتعة يتعدى اثنتي عشرة (12) ساعة، يجب على شركة المساعدة تعويض العناصر الأساسية (المواد الخاصة بالحمام و/أو الملابس الأساسية) التي يدفعها المستفيد حتى المبلغ المحدد في الجدول.

#### التزامات المستفيد في حالة المطالبة:

يجب على المستفيد إخطار شركة المساعدة عبر الهاتف في نفس يوم وقوع الحالة أو الحدث. يجب أن تكون أي مطالبة مصحوبة بشهادة من شركة الطيران تصف ذلك الحدث.

#### المادة 11. تعويضات إضافية في حالة فقدان الأمتعة والمتعلقات الشخصية

تضمن شركة المساعدة فقدان الأمتعة والمتعلقات الشخصية المسجلة حسب الأصول لدى شركة طيران تابعة لـ IATA (هيئة الطيران المدني) ضمن الحدود المذكورة في جدول المزايا.

### 11.1 شروط خاصة:

يدخل هذا الضمان حيز التنفيذ بالإضافة إلى المبالغ المستلمة من شركة الطيران المعنية، والتي يجب على المستفيد الإفصاح عنها لشركة المساعدة. لن يحصل المستفيد على مبالغ تزيد عن الأضرار الحقيقية التي لحقت به.

### 11.2 استثناءات خاصة:

بالإضافة إلى الاستثناءات العامة، لا يتم تغطية ما يلي:

- وسائل الدفع (نقدا، شيكات، بطاقات ائتمان)
- تذاكر سفر، مخطوطات، وثائق، كتب، أوراق عمل، جواز سفر، بطاقة هوية
- العطور والسلع القابلة للتلف والأطعمة.

### المادة 12. التعويضات في حالة تأخر الرحلة

#### 12.1 الغرض من الضمان

تتعهد شركة المساعدة بتعويض المستفيد عن النفقات غير المتوقعة التي اضطر إلى تكبدها بسبب تأخر الرحلة لأكثر من اثني عشر (12) ساعة من وقت المغادرة أو الوصول المعروف إلى عنوان النقل. "المصروفات" تعني التكاليف التي يتكبدها المستفيد في الموقع لوجباته ومرطباته وإقامة الفندق والانتقالات المحلية إلى ومن المطار إلى الفندق.

يدخل هذا الضمان حيز التنفيذ بالإضافة إلى المبالغ الواردة من شركة الطيران المعنية أو من أي جهة أخرى والتي يجب على المستفيد الإفصاح عنها لشركة المساعدة. لا يجوز للمستفيد استلام المبالغ قبل تبرير المطالبة بتعويضات لأي كيان مسؤول محتمل وبمبلغ يقابل الضرر الحقيقي الذي عانى منه. لا يُمنح أي تعويض إلا في الحالات التالية:

- المغادرة المتأخرة لرحلة مجدولة قامت بها شركة طيران، وهي الرحلات المعلن عنها؛
- تأخر وصول رحلة طيران منتظمة، وهي الرحلات المعلن عنها، مما يمنع المستفيد من السفر على رحلة الربط المنتظمة.

في حالة الخلاف موقع [www.oag.com](http://www.oag.com) يعتبر موقعا مرجعيا لتحديد وقت الرحلات الجوية ووقت رحلات الربط الجوية.

#### 12.2 مبلغ التعويض

يتعين على شركة المساعدة تعويض مصاريف الفندق (المبيت والإفطار فقط) حتى الحد الأقصى للمبلغ كما هو محدد في جدول المزايا.

#### 12.3 شروط خاصة

يجب أن يكشف بيان التأخير عن المعلومات التالية:

- اسم ولقب المستفيد

- رقم البوليصة
- رقم الشروط العامة للبوليصة
- اسم وكيل السفر
- تاريخ مغادرة ووصول الرحلة
- سبب التأخير

يجب على المستفيد أو المتنازل لهم التواصل مع شركة المساعدة وإرسال الوثائق التالية، مباشرة أو من خلال وكيل سفره / سفرها:

- بيان من شركة الطيران يوضح سبب التأخير ورقم الرحلة ووقت الوصول المبدئي المقرر ووقت الوصول الفعلي
- نسخة من تذكرة السفر
- نسخة من بطاقة الصعود إلى الطائرة
- إشعار التعويض الممنوح من شركة الطيران المعنية
- فواتير أصلية بالمصروفات المتكبدة بسبب التأخير.

لا يمكن الجمع بين فائدة هذا الضمان والضممان المبين في المادة 10. "التعويضات في حالة التأخر في توصيل الأمتعة".

#### 12.4 استثناءات خاصة

لا يؤدي التأخير أو الوصول المتأخر بسبب الأحداث المستبعدة كجزء من الاستثناءات العامة إلى أي تعويض. بالإضافة إلى الاستثناءات العامة، لا يُمنح أي تعويض في الحالات التالية:

- أي تأخير على شركة طيران غير منتظمة (على سبيل المثال، شركة طيران مستأجرة) ؛
- أي تأخير أو وصول متأخر بسبب انسحاب مؤقت أو دائم للطائرة، والذي أمرت به سلطات المطار أو سلطات الطيران المدني أو أي هيئة مماثلة و / أو تم الإعلان عنها قبل يوم مغادرة رحلة المستفيد؛
- إذا تم توفير وسيلة نقل مماثلة للمستفيد في غضون أربع (4) ساعات من وقت المغادرة الأصلي (أو الوصول في حالة رحلة الربط) للرحلة المجدولة التي تم الحجز عليها.

#### المادة 13. الغياب عن موعد المغادرة

يتم تعويض المستفيد، حتى المبلغ الموضح في جدول المزاي، مقابل إقامة إضافية معقولة (غرفة فقط) ومصاريف السفر التي يتم تكبدها بالضرورة للوصول إلى وجهته / وجهتها الخارجية، ورحلات الربط خارج قطر أو العودة إلى قطر إذا لم يتمكن من الوصول إلى نقطة المغادرة الدولية في الوقت المناسب للصعود إلى الموعد المحدد في وسائل النقل العام التي تم حجزها له / لها للسفر على الرحلة الدولية المبدئية للرحلة نتيجة:

- فشل غيرها من المواصلات العامة المجدولة أو

- حادث أو عطل للمركبة التي يستقلها المستفيد أو
- الإضراب أو سوء الأحوال الجوية.

### 13.1 شروط خاصة

- يجب أن يمنح المستفيد وقتاً كافياً لوصول المواصلات العامة أو وسائل النقل الأخرى في الوقت المجدول وإيصاله إلى نقطة المغادرة.
- يجب على المستفيد الحصول على تقرير خطي من شركة النقل يؤكد التأخير وسبب هذا التأخير.
- يجب على المستفيد الحصول على تقرير خطي من الشرطة المحلية أو يشهد خدمة الطوارئ إذا كانت السيارة التي كان يسافر بها في حالة تعطل أو تعرضت لحادث.
- يحق للمستفيد المطالبة مرة واحدة فقط بموجب القسم هـ "تأخر المغادرة" أو بمقتضى القسم د "فوات المغادرة / فوات الاتصال" أو ضمن القسم و "الرفض غير الطوعي للعودة إلى الطائرة" لنفس الحادث، لمرة واحدة فقط وليس مرتين أو لجمعها.

### 13.2 استثناءات خاصة

بالإضافة إلى الاستثناءات العامة، لا يتم تغطية ما يلي:

- المطالبات الناشئة بشكل مباشر أو غير مباشر من:
  - إضراب أو إضراب صناعي قائم أو يتم الإعلان عنه علناً بحلول تاريخ شراء المستفيد لهذا التأمين أو في وقت حجز أي رحلة.
  - حادث أو عطل للمركبة التي يسافر المستفيد لم يقدم من أجلها تقرير بالإصلاح.
  - تعطل أي مركبة يسافر فيها المستفيد إذا كانت السيارة مملوكة له / لها ولم تتم خدمتها بشكل صحيح وصيانتها وفقاً لتعليمات الشركة الصانعة.
- المصاريف الإضافية التي تقدم فيها شركة النقل العام المجدول بديلاً معقولاً لترتيبات السفر.
- فوات موعد المغادرة بأقل من ساعتين كحد أدنى من الوقت بين رحلات الربط في نقطة مغادرة دولية أو لفترة أطول إذا كانت أنظمة حجز الرحلات تتطلب وقتاً أطول للربط.
- أي أمر مذكور في الاستثناءات العامة.

## الفصل الثالث : المساعدة القانونية بالخارج

### المادة 14. مقدم الكفالة

إثر ارتكاب أي مخالفة قسرية في دولة قطر للقوانين والأنظمة المعمول بها، والتي لا تعتبر فعلاً إجرامياً في القانون المحلي، من جانب المستفيد، وإذا تم رفع دعوى قضائية ضده / ضدها في هذا البلد، فإن المستفيد قد يطلب كتابياً أو رسمياً، مساعدة شركة المساعدة.

يتعين على شركة المساعدة تقديم كفالة مقدمة تطلبها أي محكمة جنائية للإفراج عن المستفيد أو السماح له / لها تجنباً لأي سجن، حتى الحد الأقصى للمبلغ المحدد في جدول المزايا.

يتم تقديم هذا المبلغ المقدم من خلال محام محلي أو مراسل محلي لشركة مساعدة.

يتم الاتفاق على هذا المبلغ المقدم مقابل تقديم إقرار بالدين بمبلغ يعادل مع شركة المساعدة.

المستفيد ملزم بتعويض شركة المساعدة عن مبلغ الكفالة المقدمة:

- بمجرد صرف الكفالة من قبل السلطة القضائية المحلية المختصة.
- في غضون أسبوعين (2) من القرار القانوني واجب النفاذ إذا ثبتت إدانته؛
- في جميع الحالات، خلال فترة شهر واحد (1) من تاريخ الدفع أو العودة في بلد إقامة المستفيد في التاريخ المحدد الأولي.

لا تنطبق هذه التغطية على الأحداث المتعلقة بالنشاط التجاري للمستفيد.

## الفصل الرابع : تغطيات أخرى

### المادة 15. المسؤولية المدنية الشخصية في قطر

#### 15.1 تغطية المسؤولية المدنية الشخصية

تضمن الشركة للمستفيد دفع التعويض الذي قد يكون المستفيد مسؤولاً عنه مدنياً بموجب القانون عن الأضرار الجسدية أو المادية التي تسبب فيها بشكل غير طوعي للغير وللمنتجات خلال مدة عقد التأمين، وفقاً للتعريفات والشروط والأحكام المنصوص عليها في البوليصة وللحوادث الناشئة عن المخاطر المحددة فيها.

باستثناء الموافقة الصريحة على عكس ذلك، ستتولى الشركة الإشراف القانوني فيما يتعلق بالمطالبة من الطرف المتضرر وسيغطي تكلفة نفقات الدفاع التي تنشأ عن ذلك. يجب على المستفيد تقديم يد العون اللازمة لمساعدة الإشراف القانوني الذي تتولاه الشركة.

إذا في الإجراءات القضائية المرفوعة ضد المستفيد كان هناك إدانة، فستقرر الشركة ما إذا كان مناسباً تقديم استئناف أمام المحكمة العليا المختصة؛ إذا لم يعتبر الاستئناف مناسباً، فسيتم إبلاغ المستفيد بذلك، ويكون الأخير حراً في إيداعه على حسابه الخاص. في هذه الحالة الأخيرة، إذا كان الاستئناف المقدم يرجح توقيع عقوبة لصالح الشركة، ستكون ملزمة بتحمل تكلفة النفقات الناشئة عن ذلك الاستئناف.

عندما ينشأ أي تعارض بين المستفيد والشركة، بسبب اضطرار الأخيرة إلى الحفاظ على مصالح خسارة تتعارض مع دفاع المستفيد، ستقوم الشركة بإبلاغ المستفيد بذلك، دون الإخلال باتخاذ الإجراءات التي، بسبب طبيعتها الطارئة، تعتبر ضرورية للدفاع. في هذه الحالة، يجوز للمستفيد الاختيار بين الحفاظ على الإشراف القانوني الذي توفره الشركة أو تكليف شخص آخر بالدفاع عنه. في هذه الحالة الأخيرة، ستكون الشركة ملزمة بدفع نفقات هذا الإشراف القانوني.

عندما يتم التوصل إلى اتفاق ودي في الجزء المدني، يكون الدفاع في الجزء الجنائي تقديرياً من جانب الشركة ويخضع لموافقة مسبقة من المدعى عليه.

تخضع هذه التغطية للحد المنصوص عليه في جدول المزايا.

## 15.2 المستردات

في حالة توافق الشركة والمستفيد ضد مسؤولية الغير، فإن المبلغ المسترد سيكون مقسماً بينهما على حد سواء بما يتناسب مع مصالح كل منهما.

## 15.3 استثناءات خاصة لتغطية المسؤولية الشخصية

بالإضافة إلى الاستثناءات العامة، لا يتم تغطية عواقب الأحداث والأضرار التالية:

- الضرر الذي يعود أصله إلى الإخلال أو الإخفاق الطوعي في مراعاة القواعد القانونية الإيجابية أو تلك التي تحكم الأنشطة محل التأمين
- الأضرار التي تلحق بالسلع أو الحيوانات الموجودة في حيازة المستفيد، أو الشخص الذي من أجله يكون الأخير مسؤولاً، عن استخدامه الشخصي، أو الذي تم تكليفه به أو تأجير له / لها لاستخدامه، أو الاعتناء به، نقله أو استخدامه لأغراض العمل أو التشغيل.
- الضرر الناجم عن تلوث الأرض أو المياه أو الغلاف الجوي ما لم يكن سبب ذلك عرضياً ومفاجئاً وغير متوقع أو غير متوقع من قبل المستفيد.
- الضرر الناجم عن المخاطر موضوع تغطية التأمين الإجباري.
- الأضرار الناشئة عن استخدام وتشغيل المركبات، والعناصر المقطوعة أو المدمجة فيها.
- الالتزامات التعاقدية للمستفيد.
- الأضرار التي تلحق بالسفن أو الطائرات أو أي جهاز مخصص للملاحة أو الدعم المائي أو الجوي أو وقع بسببها.
- الضرر الناجم عن نقل وتخزين ومناولة المواد والغازات المسببة للتآكل والسامة والقابلة للاشتعال والمتفجرة.
- دفع الغرامات وعواقب عدم سدادها وتقديم تعهدات قضائية لضمان النتائج الجنائية للإجراءات.
- المسؤولية الناشئة عن حوادث العمل التي يتعرض لها العاملون لدى المستفيد.
- الأضرار الناجمة عن المنتجات والأعمال المنجزة والخدمات المقدمة بعد تسليمها إلى العملاء أو بعد تقديمها.
- الأضرار التي تلحق بالممتلكات المنقولة أو غير المنقولة والتي، من جراء استخدامها أو التمتع بها، تم تعيين أو تأجير أو تكليف المستفيد بها، والتعامل معها، تحويلها أو إصلاحها أو حفظها أو إيداعها أو نقلها، أو التي تقع في حوزته أو في نطاق سيطرته.

- الخسائر المالية التي ليست نتيجة لأضرار مادية تغطيها البوليصة، وكذلك الخسائر المالية الناتجة عن ضرر جسدي أو ضرر مادي لا تشمله البوليصة.
- أضرار ناتجة عن ممارسة المخاطر والرياضات الشتوية المحددة في القائمة 19.2 و 19.3 الموضحة بعلامة النجمة.\*"
- إصابة موظفي المستفيد.
- المسؤولية الناشئة عن:
  - أي فعل متعمد أو سوء سلوك؛
  - مزاوله أي مهنة أو عمل تجاري.
- المسؤولية تجاه أفراد أسرة المستفيد أو أي موظف.
- المسؤولية التي يُمنح التعويض عنها للمستفيد بموجب أي تأمين آخر.

## المادة 16. الحوادث الشخصية

### 16.1 حادث مميت

للحصول على مبلغ التأمين، يجب على المستحقين تقديم المستندات التالية: شهادة ميلاد المستفيد وشهادة وفاة واقعية.

تلك التي تثبت هوية المستفيدين. إذا كانوا الورثة الشرعيين، فيكون من الضروري أيضاً تقديم إقرار الورثة بقرار من المحكمة المختصة.

عندما يتم تعيين المستفيدين حسب الأصول في وصية، شهادة من السجل العام للوصايا الأخيرة والوصايا أو هيئة محلية معادلة، مع النسخة الأولى الأصلية منها، ستكون مطلوبة. خطاب دفع أو إعلان إعفاء من ضريبة الميراث، صادر حسب الأصول من قبل هيئة التقويض الضريبي أو هيئة معادلة محلية.

### 16.2 العجز الكلي الدائم

في حالة وقوع حادث يؤدي إلى العجز الكلي الدائم للمستفيد، يتم تعويض المستفيد من خلال شركة المساعدة حتى الحد الأقصى للمبلغ المحدد في جدول المزايا.

### 16.3 طرائق تنفيذ التغطية

يجب على المستفيد من أحد المتنازل لهم إعلان المطالبة في غضون ثلاثين (30) يوماً من تاريخ الوفاة أو وقوع الحادث.

يجب أن يتضمن الإعلان العناصر التالية:

- أسماء وألقاب الطرف الثالث المسؤول وأي شهود،
- رقم البوليصة،

- أي مستند ضروري لفهم الحقائق وطبيعة الحدث وظروفه ومكانه وتاريخه،
- نسخة من شهادة ميلاد المستفيد.
- نسخة من وثيقة الهوية التي تصادق على حالة المتنازل له،
- الإخطار النهائي بإسناد معاش العجز.
- تقرير الاستشفاء والشهادة الطبية متضمناً تاريخ أول إجراء طبي ووصف الإصابات والعواقب التي قد تترتب على ذلك.

يجب على المستفيد إرسال أي مستند قد يكون ذا فائدة للمطالبة. بالإضافة إلى هذه الوثائق، فإن شركة المساعدة تحتفظ بالحق في طلب أي مستندات إضافية تعتبر ضرورية. أي إعلان لا يتوافق مع أحكام هذه التغطية يلغي هذا الضمان.

#### 16.4 استثناءات خاصة

- بالإضافة إلى الاستثناءات العامة، لا تتم تغطية العواقب الناتجة أو الناجمة عما يلي:
- سوء النية من جانب المستفيد أو المتسبب عن قصد منه، إلا إذا كان الضرر من أجل تجنب شيء أسوأ.
  - الحروب، بإعلان مسبق أو بدونه، وأي نزاعات أو تدخلات دولية باستخدام القوة أو الإكراه. الأحداث الناشئة عن الإرهاب أو التمرد أو اضطرابات الحشود. فضلاً عن الأضرار التي لحقت أثناء مسار الإضرابات.
  - أحداث أعمال القوات المسلحة أو قوات الأمن في وقت السلم.
  - ظواهر طبيعية غير عادية مثل الفيضانات والزلازل والانهياريات الأرضية والانفجارات البركانية والعواصف الإعصارية غير النمطية، والأجسام المتساقطة من الفضاء والأجسام الهوائية، وبصفة عامة أي ظاهرة غير عادية في الغلاف الجوي، أو الظواهر الزلزالية أو الجيولوجية الاستثنائية.
  - سقوط الأجسام النجمية والنيازك،
  - تلك المشتقة من الطاقة النووية المشعة،
  - تلك التي تحدث عندما يشارك المستفيد في الرهانات أو التحديات أو المشاجرات، إلا في الحالات الشرعية من الدفاع أو الضرورة،
  - الحوادث الناجمة عن مشاركة المستفيد في أعمال إجرامية، أو نتيجة احتيال المستفيد، الإهمال الجسيم أو التصرفات المتهورة.
  - الحوادث التي تقع نتيجة السكر أو تحت تأثير المخدرات أو المواد السامة أو المواد المخدرة. السكر يعني عندما يكون مستوى الكحول في الدم أكبر من 0.50 جراماً لكل 1.000 سم مكعب، أو يتم تغريم المستفيد أو إدانته لهذا السبب.



- التسمم من استهلاك المواد الغذائية.
- الإصابات الناتجة عن عمليات جراحية أو علاجات طبية غير ناتجة عن حوادث تغطيتها البوليصة.
- الأمراض من أي نوع، نوبات الإغماء، السكتات الدماغية، الصرع أو أشكال الصرع والناجمة عن أي نوع من فقدان الوعي نتيجة حادث كما تم تعريف هذا الأخير تحت بند التعريفات هذه الشروط العامة.
- تم استبعاد عواقب الحوادث التي وقعت قبل انفاذ هذا التأمين، بالرغم من حقيقة أنها أصبحت ظاهرة خلال فترة سريانه، فضلاً عن عواقب الحادث أو الآثار اللاحقة له والتي أصبحت ظاهرة بعد ثلاثمائة وخمسة وستين يوماً بعد التاريخ الذي وقعت فيه.
- يتم استبعاد عواقب ما يلي من موضوع الضمان في هذا العقد:
  - الانخراط في الرياضات التالية: سباق السيارات أو سباقات الدراجات النارية في أي من أوضاعها، صيد الألعاب الكبيرة، الغوص تحت الماء باستخدام الرئة الاصطناعية، والملاحة في المياه الدولية في قوارب غير مخصصة للنقل العام، ركوب الخيل، التسلق، الحفر، الملاكمة، المصارعة في أي من أوزانها، فنون الدفاع عن النفس، القفز بالمظلات، منطاد الهواء الساخن، السقوط الحر، التزلج، وبشكل عام، أي رياضة أو نشاط ترفيهي يشتهر بخطورته.
  - المشاركة في المسابقات أو البطولات التي تنظمها الاتحادات الرياضية أو المنظمات المماثلة.
  - استخدام، كأحد الركاب أو الطاقم، لوسائل الملاحة الجوية غير المصرح بها للنقل العام للمسافرين، وكذلك طائرات هليكوبتر.
  - الحوادث الناتجة عن نشاط خطر جسدي أو يدوي (مدفوع أو غير مدفوع) مثل: استخدام الآلات، التحميل والتفريغ، العمل في المرتفعات / التسوية أو الأماكن المحصورة، تجميع الآلات، القيام بالعمل على المنصات العائمة أو تحت الماء / تحت أعمال الماء، المناجم أو المحاجر، استخدام المواد الكيميائية، المختبرات من أي نوع وأي أنشطة خطرة أخرى.

#### المادة 17. التعويض في حالة سرقة أو فقدان جواز السفر

في حالة سرقة جواز السفر أو ضياعه، يجب على شركة المساعدة أن تسدد للمستفيد التكلفة الفعلية المباشرة للإصلاحات، بمعنى تكلفة الطابع الضريبية أو الضرائب التي يجب على المستفيد دفعها، مع استبعاد جميع التكاليف الأخرى، ضمن الحدود المذكورة في الجدول.

لن يسري هذا الضمان إلا إذا كان للجواز فترة صلاحية تزيد عن اثني عشر (12) شهراً في وقت السرقة أو الفقدان.

يتم سداد تكلفة الإصلاحات والطابع الضريبية بالأدلة المستندية التالية:

- إفادة بالسرقة أو الضياع صادرة عن السلطات المحلية المختصة، و
- الفاتورة الأصلية للطابع الضريبي.

## المادة 18. الاستخدام الاحتيالي لبطاقة الائتمان

### 18.1 الغرض من الضمان

في حالة الاستخدام غير المصرح به والاحتيالي لبطاقة ائتمان المستفيد المفقودة أو المسروقة (للاستخدام الشخصي فقط) والتي يكون المستفيد مسؤولاً عنها قانوناً ويرفض البنك أو شركة بطاقة الائتمان سدادها للمستفيد، يجب على شركة المساعدة سداد المبلغ الموضح في جدول المزايا عن الخسائر التي تحدث قبل أن يقوم المستفيد بإبلاغ البنك أو شركة بطاقة الائتمان بالحادثة.

### 18.2 إجراءات المطالبات

في حالة الاستخدام الاحتيالي، يجب على المستفيد:

- (1) قام بإبلاغ الشرطة بالحادثة خلال أربع وعشرين (24) ساعة من اكتشافه وحصل على تقرير خطي من الشرطة بتأكيد الفقد ورقم الحادث.
- (2) اتصل بشركة المساعدة فوراً وفي أي حال خلال أربع وعشرين (24) ساعة من اكتشاف ذلك.
- (3) إرسال الإفادة إلى إدارة الاحتيال في الشركة المصدرة للبطاقة المعنية، لطلب رفع الرسوم الاحتيالية المشتبه بها.
- (4) في حالة عدم تمكن شركة البطاقة من رفع الرسوم الاحتيالية المشتبه بها، يجب على المستفيد الحصول على خطاب منها بما يؤكد تاريخ ووقت ومقدار التهم الاحتيالية المشتبه بها وشرح سبب عدم تمكنها من رفعها.
- (5) إرسال خطاب من شركة البطاقة وبلاغ الشرطة واستمارة المطالبة كاملة مع أي دليل آخر يمكن تسليمه، عبر البريد المسجل خلال ستين (60) يوماً من وقوع الحادث.
- (6) إذا قام المستفيد بتقديم مطالبة بموجب تغطية التأمين، فتتصرف شركة المساعدة عند التعامل مع المطالبة نيابة عن المؤمن. في جميع الحالات الأخرى، تتصرف شركة المساعدة نيابة عن المستفيد.
- (7) يجب على المستفيد إعطاء شركة المساعدة جميع المعلومات التي يمكنه تقديمها.

### 18.3 استثناءات خاصة

بالإضافة إلى الاستثناءات العامة، لا تتم تغطية ما يلي:

- الخسائر المتكبدة إذا لم يتم إبلاغ البنك أو شركة بطاقة الائتمان والشرطة بالحادثة خلال أربعة وعشرين ساعة (24) من اكتشاف ذلك وتقرير رسمي يتضمن رقم الحادث الذي تم الحصول عليه؛
- المطالبات عندما يقوم المستفيد باستخدام البطاقة المغطاة بطريقة غير مصرح بها من قبل جهة إصدار البطاقة.
- أي تكاليف يتم تكبدها بسبب الاستخدام الاحتيالي من قبل أي مستفيد، بما في ذلك الكشف عن رقم التعريف الشخصي (PIN) لأي شخص، أو الاحتفاظ به (حتى لو بتنسيق مشفر) مع البطاقة المغطاة أو جعله معروفاً لأي شخص آخر غير المستخدم المصرح له.
- المطالبات التي لا تشمل الوثائق الداعمة.

- أي خسارة لم يتم تكبدها أو لم تبدأ خلال فترة التغطية.
- إذا لم يلتزم المستفيد بشروط الإصدار كما نصت عليها شركة إصدار البطاقة.

## المادة 19. الرياضات الشتوية والمغامرة

### 19.1 ما هي تغطية الرياضات المغامرة

يتم تغطية المستفيد عند التدريب أو المشاركة في أي من الرياضات الخطرة، باستثناء تلك المدرجة تحت بند الاستثناء، شريطة أن:

- أ) يرتدي المستفيد معدات السلامة الموصى بها / المعترف بها ؛ و
- ب) يتبع إجراءات السلامة والقواعد واللوائح على النحو المحدد من قبل منظمي / مقدمي النشاط؛ و
- ج) لا يتسابق أو يتنافس أو يمارس اختبارات السرعة أو الوقت من أي نوع؛ و
- د) ليس محور التركيز الرئيسي أو لا يشكل نسبة كبيرة من رحلة المستفيد.

### 19.2 ما هي تغطية الرياضات الشتوية

يتم تغطية المستفيد للأنشطة الشتوية التالية فقط إذا دفع القسط الإضافي وتم تمييزه على أنه نشط في شهادة البوليصا الخاصة به.

- التزلج على الجليد (في حلبات التزلج المعترف بها)
- التزلج على الجليد (على الزحقة أو خارج الزحقة مع مرشد \*\*)
- مونوسكينج
- حذاء تزلج
- جولة تزلج\*
- التزلج (على الزحقة أو خارج الزحقة مع مرشد \*\*)
- \*أي رياضة أو أنشطة أدناه مميزة بعلامة \* مستثناة من المادة 15. "المسؤولية الشخصية".
- \*\*الزحقة هو مسار تزلج معترف به ومميز داخل حدود المنتجع.

### 19.3 استثناءات خاصة:

بالإضافة إلى الاستثناءات العامة، لا يتم تغطية الرياضات أو الأنشطة التالية:

- الغوص / القفز / الطيران من أي ارتفاع يزيد عن متر واحد مثل القفز على الجرف أو القفز على الشرفة.
- رياضة سباقات السيارات باستخدام أي مركبة (عجلتان أو ثلاث أو أربع عجلات أو غير ذلك)،
- التجمعات والسباقات من أي نوع سواء كانت مزودة بمحركات أم لا أو باستخدام الحيوانات مثل الخيول،
- الرياضات الاحترافية من أي نوع باستثناء الرياضيين المحترفين ضمن نطاق أوسع من السكان (على سبيل المثال، جميع المرخص لهم من اتحاد رياضي)،

- المشاركة التنافسية في نشاط رياضي،
- الطيران الشراعي من أي نوع مثل الطيران الشراعي أو القفز بالمظلات أو الهبوط بالمظلات،
- التسلق أو تسلق الجبال أو الهبوط من قمم الجبال من أي نوع باستخدام الحبال أو بدون معدات متخصصة،
- الرياضات التي تستخدم فيها أسلحة أو أسلحة نارية
- الرماية، الرماية بالطين
- التزلج على الجليد
- هيكل عظمي للتزلج \*، مزلقة،
- التزلج الريفي على الثلج والتزلج على الجليد
- التزلج على الجليد Skidoo
- كانيونينغ (التجديف بالقوارب)
- المبارزة
- الكارتينج
- بالون الهواء الساخن
- اليخوت (خارج 20 ميلا بحريا من الساحل)
- بينتبول، ألعاب حربية
- غطس سكوبا (مؤهل وما فوق 40 متر)
- ركوب الخيل، والارتحال بالخيل، وقفز الخيول
- الرجبي
- التزلج على الماء وركوب الدراجات النفاثة
- ركوب الأمواج بالطائرة الورقية
- الرياضات القتالية والفنون القتالية.

## المادة 20. الحرب السلبية والإرهاب

على الرغم من الاستثناءات العامة، ولا سيما أحكام "شرط استبعاد الحرب والحرب الأهلية والإرهاب"، يُصرح بموجب هذا أن تغطيات "النقل الطبي" (المادة 4)، "الأدوية العاجلة والاستشفاء في دولة قطر" (المادة 3)، "العجز الكلي الدائم" (المادة 16.2) تُمنح إلى المستفيد في حالة الإصابة الجسدية الناتجة عن الإرهاب السلبي. يشير "الإرهاب السلبي" إلى فعل / أفعال لا يكون المستفيد فيها مشاركاً نشطاً في الهجمات الإرهابية. يجب أن يشمل المشارك النشط في الإرهاب أي مستفيد يقوم بتوريد أو نقل أو مناولة المرافق، المعدات أو الأجهزة أو المركبات أو الأسلحة أو غيرها من المواد المعدة للاستخدام في نشاط إرهابي.

## الفصل الخامس : شروط عامة للتطبيق

### المادة 21. التزامات المستفيد

21.1 بالنسبة للمساعدة الطبية (الفصل 1)، والمساعدة القانونية في قطر (الفصل 3) وغيرها من التغطيات (الفصل 4)

بمجرد وقوع حدث يتم تغطيته وفي غضون خمسة (5) أيام عمل على الأكثر، يجب على المستفيد أو أي شخص آخر يتصرف بالنيابة عنه الاتصال على الفور بمركز إنذار شركة المساعدة من أجل الحصول على رقم الملف والذي سيسمح لشركة المساعدة بالتصرف في أسرع وقت ممكن.

عبر الهاتف على رقم الخط المخصص لشركة التأمين: + 33 (0) 1 49 65 25 44  
بالبريد الإلكتروني: [servicemedical.ame@axa-assistance.ma](mailto:servicemedical.ame@axa-assistance.ma)

من خلال الاستشهاد برقم اتفاقية المساعدة التالية: 08004135 بالإضافة إلى رقم البوليصا الخاصة بهم.

### 21.2 للمساعدة في النقل (الفصل 2)

في غضون خمسة (5) أيام عمل تالية لهذا الحدث، يجب على المستفيد أو المتنازل لهم الاتصال وإبلاغ شركة المساعدة بخدمة المطالبات:

- عن طريق البريد [gestion.assurances@axa-assistance.com](mailto:gestion.assurances@axa-assistance.com)
- بالفاكس: +33 (0) 155924041
- عبر الهاتف: +33 (0) 149652561
- بكتاب مسجل مصحوب بعلم الوصول.

في حالة عدم الالتزام بمهلة الخمسة (5) أيام، وفي حالة تكبد شركة المساعدة أي أضرار بسبب التقديم المتأخر، يفقد المستفيد حقه في التعويض.

### المادة 22. تطبيق التغطية

تصبح شركة المساعدة ضمن النطاق الذي تحدده القوانين واللوائح الوطنية والدولية. تحتفظ شركة المساعدة بالحق، قبل أي تدخل في أحكام الخدمة، للتحقق من حقيقة الحدث المؤمن عليه وصلاحيته الطلب المقدم من المستفيد.

لا يمكن تحميل شركة المساعدة المسؤولية عن أي ضرر ذي طبيعة مهنية أو تجارية يتعرض له المستفيد بعد حدث احتاج إلى تدخل خدمات المساعدة.

تحتفظ شركة المساعدة بالحق، إذا لزم الأمر، في طلب مستندات إضافية من المستفيد.

## الفصل السادس : استثناءات عامة

## المادة 23. استثناءات عامة

بالإضافة إلى الاستثناءات الخاصة المحددة بموجب شروط البوليصه، وجميع النتائج المترتبة على و / أو الأحداث الناتجة عن ما يلي فيتم استبعادها أيضًا:

- الظروف التي أثارها المستفيد عمدًا؛
- حرب أهلية أو خارجية، معلنة أو غير معلنة، شغب وانتفاضة شعبية، عمل إرهابي أو تخريب؛
- المشاركة في المعارك، إلا في حالة الدفاع عن النفس، وفي الرهانات أو التحديات أو المبارزات أو الجرائم؛
- الممارسة الاحترافية لأية رياضة وممارسة الهواة لأي رياضة جوية أو دفاع عن النفس أو رياضة قتالية؛
- المشاركة في مسابقات أو منافسات القدرة على التحمل أو السرعة أو الأحداث والمحاكمات استعدادًا لذلك على أي شكل من أشكال الوسائل الأرضية، المائية أو الهوائية؛
- عدم احترام قواعد السلامة المعترف بها لممارسة أي نشاط رياضي أو أي نشاط ترفيهي آخر؛
- عواقب ممارسة الرياضات أو الأنشطة التالية: تسلق الجبال الذي يتطلب أو لا يتطلب استخدام المعدات، الرحلات، تسلق الصخور، الزلاجات، الهيكل العظمي، الحفر، القفز بالمظلات، القفز على الجليد البهلواني، الغوص تحت سطح البحر الذي يتضمن استخدام أو عدم استخدام معدات مستقلة، والرياضات الجوية مثل الطيران الشراعي، وأجنحة الطيران (الآلية وغير الآلية) وجميع الآلات المماثلة (لا سيما الأضواء الدقيقة و ULM)، ومركبة ملاحية بالهواء الطائر، جهاز التحكم في الملاحة الجوية، الرياضات الجوية؛
- عمليات المنع والأوامر والقيود الرسمية التي تفرضها قوات القانون والنظام؛
- الأوبئة أو الجائحات التي أعلنت عنها منظمة الصحة العالمية ونتائجها؛
- آثار التلوث والكوارث الطبيعية وعواقبها؛
- أي تدخل بدأ و / أو نُظم على المستوى الحكومي أو الحكومي الدولي من قبل أي جهة حكومية أو هيئة أو منظمة غير حكومية.
- الآفات الحميدة أو الآفات التي يمكن علاجها على الفور؛
- الإصابات غير العاجلة التي لا تتطلب رعاية طبية فورية؛
- المرض الموجود مسبقًا قبل التوقيع المبدئي على البوليصه والذي أدى إلى الاستشارة، الاستشفاء أو أي علاج طبي آخر في غضون 6 أشهر قبل طلب المساعدة؛
- النقاهاة؛

- الإصابات تحت العلاج عند أول توقيع على البوليصة ولم تستقر بعد و / أو تتطلب العلاج المجدول اللاحق وتدابير المتابعة الممكنة (الفحص، العلاج الإضافي، المضاعفات المتوقعة والمتكررة)؛
- العلاجات والتدخلات الجراحية ذات الطبيعة التجميلية غير الناتجة عن حادث؛
- حالات الحمل وعواقبها، وحالات الإجهاض والحمل خارج الرحم وعواقبها، الولادات وعواقبها على الأطفال حديثي الولادة؛
- الانقطاع الطوعي للحمل، فحص السائل الأمنيوسي؛
- الأمراض العقلية وعواقبها، بما في ذلك المتلازمات الاكتئابية؛
- عواقب الانتحار ومحاولة الانتحار؛
- عواقب استخدام الأدوية أو العقاقير غير الموصوفة طبيًا؛
- عواقب تعاطي الكحول (مستوى الكحول في الدم أكبر من ذلك الذي تحدده اللوائح المعمول بها في بلد الموقع ومتلازمات القصور وأي أمراض ناتجة مباشرة عن تعاطي الكحول)؛
- عواقب الفشل أو عدم القدرة على الحصول على التطعيم أو العلاج المطلوب أو الإجباري عن طريق رحلة أو سفر أو تداعيات مثل هذا التطعيم أو العلاج؛
- النقل المتكرر المطلوب بسبب فحوصات متابعة المستشفى وجلسات رعاية العيادات الخارجية؛
- أي تكلفة أو مصروفات مغطاة ببوليصة تأمين أخرى؛
- التكلفة أو المصاريف المتكبدة دون موافقة مسبقة من شركة المساعدة.
- النفقات الطبية المتعلقة بالفحوصات الطبية والفحوصات المجدولة أو الوقائية؛

#### المادة 24. ظروف استثنائية

يعتمد التزام شركة المساعدة على التزام الوسائل (اللتزام دي موين) وليس على أحد النتائج (اللتزام بالنتيجة). لا يجوز تحميل شركة المساعدة المسؤولية عن عدم الأداء أو التأخير أو الصعوبات في أداء خدمات متفق عليها ناتجة عن حرب أهلية أو أجنبية سواء معلنه أم لا، تعبئة عامة للأشخاص و / أو المواد من قبل السلطات، أي عمل تخريبي أو إرهابي، اضطرابات اجتماعية بما في ذلك الإضراب وأعمال الشغب والانتفاضة الشعبية، تقييد حرية حركة البضائع والأشخاص، الكوارث الطبيعية، آثار النشاط الإشعاعي، الأوبئة، الجائحات والمخاطر المعدية أو الكيميائية أو أي حادث آخر أو حالة من حالات القوة القاهرة.

## المادة 25. حالة الحياة أو الموت

إذا كان هناك خطر الموت، يجب على المستفيد أو أي شخص آخر يمثله الاتصال بخدمات الطوارئ الطبية في المكان الذي يوجد فيه المستفيد قبل الاتصال بشركة المساعدة.

## المادة 26. الحد الأقصى من التزام شركة التأمين (الحد الأقصى)

من المتوقع عليه أنه إذا تم اتخاذ البوليصة لصالح واحد أو أكثر من المؤمن عليهم، والذين يخضعون لنفس الحادث المؤمن عليه بسبب نفس الحدث في نفس الوقت وإذا تجاوز إجمالي المزايا 20.000.000 يورو، فإن التزامات شركة التأمين يجب على أي حال أن تحدد بهذا المبلغ فيما يتعلق بالمبلغ الإجمالي للمزايا المدفوعة للمؤمن عليهم الخاضعين لنفس الحادث، يتم تخفيض الفوائد ودفعها على أساس نسبي فيما يتعلق بعدد المؤمن عليهم

## المادة 27. الوصفة الطبية

تصبح أي مطالبة تنشأ عن البوليصة محظورة قانوناً بعد عامين (2) من الحدث الذي أدى إليها أو بعد أي فترة زمنية مطبقة وفقاً لقانون بلد الإقامة.

## المادة 28. القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي

تخضع الشروط العامة لقانون بلد الإقامة. من المتوقع عليه أن أي نزاع ينشأ عن حدث يؤدي إلى تدخل شركة المساعدة يجب أن يُرفع إلى المحكمة ذات الاختصاص وفقاً للقانون المعمول به.

## المادة 29. العقوبات

لن يتم اعتبار شركة المساعدة وشركة التأمين على أنهما يقدمان تغطية ولن يكونا مسؤولين عن دفع أي مطالبة أو تقديم أي مزايا بموجب هذه الاتفاقية إلى الحد الذي يتم فيه تقديم هذه التغطية أو دفع هذه المطالبة أو توفير هذه الميزة بما يعرضهم لأي عقوبة أو حظر أو تقييد بموجب قرارات الأمم المتحدة أو العقوبات التجارية أو الاقتصادية أو قوانين أو لوائح الاتحاد الأوروبي أو المملكة المتحدة أو الولايات المتحدة الأمريكية. تخضع شركة المساعدة لأحكام مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. لا تقدم شركة المساعدة خدمات للأفراد أو الكيانات الخاضعة لتدابير تجميد الأصول.

يسمح حامل البوليصة و / أو المستفيد لشركة التأمين بتطبيق أي إجراء مناسب لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، على النحو المحدد في توصيات مجموعة العمل المالي (FATF).

## المادة 30. حماية البيانات



يقر المستفيد ويوافق على أن شركة المساعدة:

- ملتزمة بحماية بياناته الشخصية وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها؛
  - تعمل كمراقب للبيانات فيما يتعلق بالبيانات الشخصية التي يعالجها المستفيد بموجب هذه البوليصة؛
  - نفذت وستحافظ في نطاق سياسات المنظمة والتدابير الأمنية التقنية التي تمنع أي منها الانتهاكات (مثل السرية) من قبل مسؤوليها أو ممثليها أو موظفيها أو أي طرف ثالث يتصرف نيابة عنها في تحديد التدابير الأمنية الفنية المناسبة، ويجب أن تؤخذ في الاعتبار المخاطر التي قدمها التلف العرضي أو غير القانوني أو الفقد أو التغيير أو الكشف غير المصرح به أو الوصول إلى البيانات الشخصية المنقولة أو المخزنة أو التي تتم معالجتها بطريقة أخرى؛
  - استوفت المتطلبات القانونية المتعلقة بنقل هذه البيانات الشخصية ؛ و
  - يجوز تسجيل المكالمات الهاتفية بين المستفيدين وشركة المساعدة لأغراض مراقبة الجودة؛
- يوافق المستفيد على نقل بياناته الشخصية إلى الخارج، حتى تتمكن شركة المساعدة من الوفاء بالالتزامات التعاقدية مع شركة التأمين، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الإدارة وإدارة المخاطر وأداء البوليصة.