



كتيب الوثيقة هوم كومفورت

المحتويات

٤	١. المقدمة
٥	٢. لمحة عن تغطيتك
٦	٣. التعريفات
٨	٤. التغطيات
	القسم ١ المحتويات
	القسم ٢ الضرر العرضي للمحتويات
	القسم ٣ الممتلكات الشخصية
	القسم ٤ المباني
	القسم ٥ الضرر العرضي للمباني
	القسم ٦ خدم المنازل
١٩	٥. شروط خاصة
٢٢	٦. إستثناءات عامة
٢٤	٧. شروط عامة
٢٧	٨. معلومات عامة
٢٩	٩. إجراءات المطالبات
٣٠	١٠. إجراءات الشكاوي

١. مقدمة

شكراً لاختيارك وثيقة أكسا هوم كمفورت والمصممة خصيصاً لتوفر لك ولعائلتك و كذلك محتويات منزلك تغطية شاملة و بسيطة إضافة إلى المبنى، وتأمين المسؤولية القانونية و أكثر من ذلك بكثير.

ستجد في هذا الكتيب صيغة تأمين منزلك، والتي ستوضح لك ما تشمله، وما لا تشمله التغطية، إضافة إلى البنود و الشروط التي تطبق عليها.

لدى استلام وثيقتك

فضلاً، قم بقراءة وثيقة التأمين الخاصة بك والجدول المرفق بعناية للتأكد من أنها تلبي احتياجاتك. ثم إعادة الجدول على الفور إذا كان أيّاً من تفاصيله غير صحيحة.

يحدد لك الجدول التغطية التي اخترتها، فهو عبارة عن حجة إثبات تأمينك، وربما يكون مطلوباً في حالة وجود مطالبة بالتعويض. في حال قررت عدم القبول بالوثيقة، يرجى إعادتها في غضون ٣٠ يوماً من الاستلام إذا تم الحصول على التأمين من خلال مركز الاتصال وفي غضون ١٤ يوماً من تاريخ استلام التأمين المأخوذ من مكان آخر شرط ألا تكون قد تقدمت بأي مطالبة، وسنقوم برد قسط التأمين مستقطعاً منه ٥ ريال عماني لتغطية المصاريف الإدارية.

تفعيل التغطية

إن القرار الذي تتخذه بقبول وثيقة التأمين يشكل أساساً و جزءاً من هذا العقد. حيث أننا سنقدم التغطية التأمينية بموجب أحكام هذه الوثيقة بناءً على البنود المحددة في الجدول وذلك تبعاً للحوادث التي تقع في غضون مدة سريانها، أو أي مدة تالية تدفع قسط التأمين مقابلها، ونوافق على قبول تجديد التأمين خلالها.

لطفاً، قم بقراءة هذه الوثيقة واستمارة طلب التأمين والجدول واستمارة عقد التأمين معاً.

إبناؤنا على علم

من المهم إطلاعنا على الفور بالتغييرات التي تؤثر على ما أخبرتنا به، على سبيل المثال إذا حدث أي شيء لتغيير الاستخدام، أو طبيعة أو مقدار الممتلكات المؤمن عليها. ولن تتم التغييرات إلا بعد أن نوافق، وبعد إصدارنا إضافة إلى عقد تأمين.

٢. لمحة عن تغطيتك

الحد (ريال عماني)	النطاق
المباني فقط	
حسب المبين بجدول الوثيقة	الحريق والأخطار المغطاة / الأضرار العرضية
٢٠٪ من مبلغ تأمين المبنى	خسارة الإيجار أو تكلفة السكن البديل
٢٠٠,٠٠٠	مسئولية المالك تجاه العامة
١٠٪ من مبلغ تأمين المبنى	كسر الزجاج الثابت والتركيبات الصحية
المحتويات فقط	
حسب المبين بجدول الوثيقة	الأضرار العرضية
حسب المبين بجدول الوثيقة	مسئولية المستأجر
٢٠٪ من مبلغ تأمين المحتويات	خسارة الإيجار أو تكلفة السكن البديل
٥,٠٠٠	منفعة الاصابات القاتلة
٢٠٠,٠٠٠	المسئولية تجاه المستأجرين الشخصية ومسئولية رب العمل
١٠٠	سرقة المفاتيح
٢٥٠	تلف المواد الغذائية في ثلاجات التجميد
المتعلقات الشخصية	
حسب المبين بجدول الوثيقة	المتعلقات الشخصية، المواد الثمينة والأجهزة المحمولة
٢٥٠	الأموال الشخصية و بطاقات الائتمان
٣٠٠	فقدان الجواز، رخصة القيادة، تصريح العمل، تصريح الإقامة، بطاقات العبور و الإقامة
خدم المنازل	
٣,٠٠٠	الموت العرضي
١,٠٠٠	التعويض الطبي نتيجة حادث
٥٠٠	اعادة الرفاة (الموت بسبب حادث)

٣. التعريفات

أَيْتما وردت الكلمات، أو العبارات التالية فسيكون لها المعنى المبين أدناه (ما لم ينص على خلافه):

الخسارة العرضية

أي ضرر و / أو خسارة مغطاة بموجب هذا العقد، وتحدث أثناء سريان مدة التغطية، والتي تنشأ عن حالة عنف مفاجئة خارجة عن سيطرة المؤمن له.

إن عبء إثبات أن الخسارة أو الضرر تتطابق مع أو وقع حسب التعريف أعلاه يقع على عاتق المؤمن له.

الإصابة الجسدية

وهي الإصابة البدنية المحققة التي تقع خلال مدة التأمين، والناجمة عن واقعة مفاجئة محددة وغير متوقعة الحدوث. باستثناء أيّ وعكة صحية، أو مرض، أو اضطرابات جسدية.

المباني

يبنيك المبني من الحجر أو الطوب والمسقوف بمواد غير قابلة للاحتراق (ما لم ينص على خلافه في الجدول) بما في ذلك المرائب المنزلية وملحقاتها و برك السباحة والجلسات الخارجية والمصاطب والباحات وممرات المشاة والجدران والأسوار والبوابات والتركيبات الدائمة ولوازمها وفقاً لما هو وارد في الجدول.

المحتويات

السلع المنزلية والممتلكات الشخصية التي تؤول ملكيتها إليك (أو كنت المسؤول عنها من الناحية القانونية) أو تؤول إلى خادِم المنزل المقيم في منزل، إضافة إلى التركيبات والتجهيزات التابعة لك (أو المسؤول عنها) ولم تكن من تركيبات مالك المنزل والتجهيزات والديكورات الداخلية.

الشركة/المؤمن لديه / نحن / لنا / جمع المتكلمين

شركة أكسا للتأمين (الخليج)/أكسا.

بطاقات الانتماء

بطاقات الانتماء والخصم والبطاقات البنكية وبطاقات الصراف الآلي المحمولة لأغراض اجتماعية محلية أو لأغراض خيرية.

مبلغ التحمل

المبلغ الذي يتعيّن عليك أن تدفعه عند أيّ مطالبة بالتعويض.

الحدود الجغرافية

البلد الموجود فيه منزلك على النحو الوارد في الجدول.

المنزل

المسكن الخاص والمرائب والمباني الملحقة الواقعة جميعها على العنوان المبين في الجدول وتستخدم فقط للأغراض المنزلية.

المؤمن عليه/الشخص المؤمن له / أنت / كاف المُلْكِيَّة

الشخص/الأشخاص الواردة أسماؤهم في الجدول و أفراد الأسرة المقيمين بصفة دائمة معه/ معها.

الممتلكات الشخصية

الأمتعة، الملابس والساعات والمواد المعدة للاستعمال الشخصي والتي تستخدم في العادة أو يتم حملها من قبل الشخص وتعتبر من متعلقاتك الشخصية أو أنك مسؤول عنها قانونياً. ولكن عدا الممتلكات المعروفة بندا المعدات المحمولة و الأشياء الثمينة.

الأموال الشخصية

العملة القانونية الراهنة أو الشيكات وأوامر الدفع والحوالات البريدية والطوابع البريدية الحالية (وليس جزءاً من مجموعة) والشيكات السياحية وتذاكر السفر وإيصالات الغداء والهدايا الرمزية وبطاقات الهاتف التي جميعها مجتمعة لا تتجاوز قيمتها ٢٥٠ ريال عماني.

الأجهزة المحمولة

الأجهزة الرياضية والموسيقية والصور الفوتوغرافية وغيرها من الأجهزة المحمولة بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر المحمولة، الهواتف المحمولة وما شابه ذلك.

الجدول

الصفحة المرفقة بوثيقة التأمين هذه «هوم كمفورت» والتي تحدد اسم المؤمن له ومدة التأمين واقسام التأمين ومبالغ التأمين وأي شروط وبنود أخرى خاصة اومعينة تتعلق بتأمينك.

مبلغ التأمين

وهو المبلغ المبين في الجدول الذي يمثل الحد الأقصى للمبلغ الذي يتم دفعه عن أيّ عدد من مطالبات التعويض الناشئة عن حادثة واحدة.

حد التعويض عن الغرض الواحد

عند حدوث خسارة أو ضرر، فإن المطالبة لا تشمل أي مبلغ يتجاوز الحدود التالية إذا لم يتم الإفصاح عن هذا الغرض وإعطاء تفاصيله عند شراء الوثيقة:

العناصر التي تقع تحت القسم ١ و القسم ٢: ٤,٠٠٠ ريال عماني.

*العناصر التي تقع تحت الأقسام ١,٢ و ٣ يطبق عليها حد القسم الثالث إذا تم اختيار او شراء تغطية القسم الثالث.

العناصر التي تقع تحت القسم ٣: ١,٠٠٠ ريال عماني*

شاغر

المنزل عندما لا تسكنه أنت أو أيّ شخص آخر بإذن منك لأكثر من ٦٠ يوماً متتالية.

الأشياء الثمينة

مجموعة طوابع بريدية أو العملات المعدنية أو مجموعة ميداليات أو تحف أو صور أو غيرها من اللوحات الفنية أو البساط والسجاد والأدوات الفضية أو الذهبية أو غيرها من المعادن الثمينة والمجوهرات والفراء.

السرقَة القسرية و/او المصحوبة بالعنف

فعل أخذ عن طريق استخدام القوة أو التهديد باستخدام القوة أو العنف / دخول قسري أو خروج من منزلك.

الخسارة الغير مبررة، ضياع الشيء، الاختفاء الغامض لا يعتبروا سرقة.

٤. التغطيات

القسم ١ - المحتويات

البند (أ) محتويات منزلك

سوف نقدم لك تغطية للخسائر أو الأضرار التي لحقت بمحتويات منزلك والممتلكات الشخصية والأشياء الثمينة المحمولة والناجمة عن:

١. حريق أو انفجار أو برق أو زلزال.
٢. الدخان.

ولكن ليس

لأي سبب ناجم عن التشغيل التدريجي

٣. العواصف والفيضانات.

٤. الشغب والاضطرابات المدنية والإضرابات والاضطرابات العمالية.

ولكن ليس

أ. فقدان أو تلف البضاعة في الثلاجات و/أو البرادات بسبب عطل في الكهرباء كنتيجة مباشرة أو غير مباشرة لفعل متعمد من جانب السلطة و/أو موظفيها.

- ب. الخسائر أو الأضرار الناجمة عن ترك المنزل شاغراً.

٥. الاضرار والمخربين.

ولكن ليس

أ. الأضرار الكيادية الناجمة عن النزلاء أو المستأجرين أو المقيمين.

- ب. عندما تفشل في إبلاغ الشرطة.

- ج. الخسائر أو الأضرار التي تحدث حينما يُترك المنزل شاغراً لأكثر من ٦٠ يوم.

٦. اصطدام مركبة أو حيوان أو طائرة أو غيرها من الأجهزة الجوية أو المواد الساقطة منها.

ولكن ليس

الخسائر أو الأضرار التي تسببها الحيوانات الأليفة والطيور.

٧. أ. تسرب المياه من خزانات المياه والأنابيب والأجهزة المثبتة وأجهزة التدفئة المثبتة.

- ب. تسرب وقود التدفئة من تركيبات التدفئة المثبتة.

ولكن ليس

- ج. الخسارة أو الضرر اللاحق بالمنزل فيما كان شاغراً لأكثر من ٦٠ يوم.

- د. خسارة أو ضرر مكوّن أو جهاز نتيجة لتسرب الماء أو النفط.

- هـ. تكلفة تحديد وإصلاح مصدر تسرب الماء أو النفط.

٨. السرقة القسرية و/أو المصحوبة بالعنف أو محاولة السرقة القسرية و/أو المصحوبة بالعنف

ولكن ليس

- أ. الخسائر أو الأضرار التي يسببها ضيوفك أو نزلاؤك الذين يدفون أجراً أو المستأجرون أو المقيمون أو خدم المنزل ومن في حكمهم.

- ب. عندما لم تحصل على تقرير للشرطة.

- ج. الخسائر أو الأضرار التي تحدث أثناء ترك منزلك شاغراً لأكثر من ٦٠ يوم.

٩. سقوط تركيبات وحوامل الهوائيات اللاقطة للبيث الإذاعي والتلفزيوني (بما فيها الصحن

اللاقطة «الساتلايت»

١٠. الضرر الناتج عن سقوط الأشجار أو أغصانها.

ولكن ليس

- أ. الأضرار التي لحقت بالأشجار.

- ب. تكلفة إزالة الأشجار المتساقطة أو أغصانها.

بند (ب) إزالة المحتويات بصورة مؤقتة

فقدان أو تضرر محتويات لا تزيد قيمتها عن ٢٠٪ من مجموع المبلغ المؤمن عليه لأيّ من الأسباب الواردة في بند (أ) حيث يتم إزالتها بصورة مؤقتة لإجراء عمليات تنظيف وتجديد وإصلاح أو لأغراض أخرى مماثلة في أماكن أخرى بنفس المبنى أو في أيّ مكان آخر داخل الحدود الجغرافية.

ولكن ليس

أ. الخسائر أو الأضرار التي تسببها المياه والعواصف والفيضانات التي تصيب ممتلكات ليست في المبنى.

- ب. الخسائر أو الأضرار التي تلحق بها أثناء نقلها لأجل البيع أو العرض أو إلى مخزن الأثاث.

بند (ت) المحتويات في العراء

فقدان أو تضرر محتويات لا تتجاوز قيمتها ٢٥٠ ريال عماني في مجموعها نتيجة لأيّ من الأسباب الواردة في بند (أ) عندما تكون في العراء ولكن ضمن حدود الأرض التابعة لمنزلك.

ولكن ليس

أ. الخسائر أو الأضرار التي تسببها المياه والعواصف والفيضانات.

- ب. الخسائر أو الأضرار التي حدثت بينما كان

المنزل شاغراً.

- ج. خسارة أو ضرر الدراجة الهوائية.

بند (ث) سرقة المفاتيح

إذا كانت مفاتيح القفل لـ

- أ. الأبواب الخارجية لمنزلك.

ب. إذا تم سرقة أنظمة الإنذار أو الخزائن الموضوعية داخل منزلك فإننا سندفع تكاليف استبدال الأقفال أو تأمين آلية الأقفال لما يصل إلى ١٠٠ ريال عماني.

ولكن ليس

عندما لم تحصل على تقرير للشرطة.

بند (ج) فساد المواد الغذائية التي في الثلاجة عالية التبريد

خسارة أو تضرر مواد غذائية لا يتجاوز مجموع قيمتها ٢٥٠ ريال عماني في ثلاجة/ثلاجات عالية التبريد موجودة داخل منزلك بسبب:

- أ. ارتفاع أو انخفاض في درجة الحرارة.

- ب. التلوث الناجم عن المبردات أو أبخرة المبردات.

- ج. فشل إمدادات الكهرباء.

ولكن ليس الخسائر أو الأضرار الناشئة عن

أ. تعمد السلطات أو موظفي إمدادات الطاقة بقطع أو خفض التيار الكهربائي.

- ب. تشغيل أو تعطيل إمدادات التيار الكهربائي في منزلك بصورة عرضية أو خلاف ذلك.

- ج. إذا كان منزلك شاغراً.

بند (ح) خسارة ثمن الإيجار أو تكلفة المسكن البديل

إذا أصبح منزلك غير صالح للسكن لأي سبب من الأسباب المدرجة تحت البند (أ) ، فسوف ندفع الإيجار الذي لا يزال يتعين عليك دفعه مقابل بدل أجار منزلك الذي لا يصلح للعيش فيه أو التكاليف الإضافية المعقولة للإنتقال الى سكن بديل مماثل و بنفس المستوى حتى يصبح منزلك لائقًا للعيش فيه مرة أخرى.

سوف ندفع ما يصل إلى ١٢ شهرًا كحد أقصى من الإيجار بشرط ألا يزيد عن ٢٠٪ من إجمالي مبالغ تأمين المحتويات ، و بحد أقصى ٥٠,٠٠٠ ريال عُمانِي.

لا تُدفع هذا التغطية إلا إذا كنت مقبلاً في الشقة المؤمن عليها.

في حالة وجود غطاء لكل من المباني والمحتويات، فيمكن المطالبة تحت قسم واحد فقط.

بند (خ) نقل محتويات المنزل

خسارة أو ضرر المحتويات أثناء نقلها من منزل المؤمن له الى منزل آخر بما في ذلك الشحن والتفريغ داخل الحدود الجغرافية شريطة أن يقوم بعملية النقل هذه مقاولون محترفون. وتقتصر هذه التغطية على مدة أقصاها ٧ أيام عمل من تاريخ أول يوم للنقل.

ولكن ليس

د. الأضرار الناجمة عن التآكل والتمزق والاستهلاك وبسبب الضوء.

ه. الأضرار الناجمة عن الظروف الجوية أو العثة أو الهوام أو إصابتها بالرطوبة أو الصدأ أو العفن الجاف أو الرطب.

و. أي سبب استهلاك تدريجي جراء عملية تشغيل أو تنظيف أو غسيل أو صيانة أو تعطل أي سلعة كهربائية أو ميكانيكية تنجم عنه خسارة تبعية.

ز. الأموال، العملات المعدنية/المجوهرات والفراء و سلع الذهب أو البلاتين والأحجار الكريمة الأوراق المالية أو سندات أو أية وثائق من أي نوع أو دفاتر الأعمال التجارية أو المخطوطات والطوابع.

ح. الضرر الحاصل أثناء النقل البحري و/أو الجوي.

بند (د) منفعة الإصابات القاتلة

في حال وفاتك أو وفاة زوجتك/زوجك كنتيجة مباشرة عن إصابة حدثت في منزلك بسبب حريق، إنفجار، برق أو سرقة فإننا سوف ندفع مبلغ إجمالي وقدره ٥,٠٠٠ ريال عماني شريطة أن تحصل الوفاة في غضون ثلاثة أشهر بعد وقوع إصابة من هذا القبيل.

بند (ذ) أمتعة الضيف الشخصية

سوف نقوم بدفع مبلغ إجمالي مقداره ٢٥٠ ريال عماني تعويضاً عن خسائر أو ضرر أمتعة ضيفك الشخصية (غير النقدية والعملات المتداولة والأشياء الثمينة والمستندات) الناجمة عن أي من الأسباب الواردة في بند (أ) والتي وقعت في منزلك.

بند (ر) المسؤولية الشخصية ومسؤولية صاحب العمل

إذا كنت تسكن بشكل دائم في المنزل المؤمن تحت هذه الوثيقة ، سيتم تأمين مسؤوليتك القانونية عن الأضرار و تكاليف المطالبين والنفقات فيما يتعلق:

أ. الإصابات الجسدية العرضية التي تلحق بأي شخص بما في ذلك خدم المنازل و الموظفين التابعين لك.

ب. الخسارة العرضية أو الضرر للممتلكات المادية.

خلال مدة التأمين وضمن الحدود الجغرافية أو في بقية دول العالم فيما يتعلق بالزيارات المؤقتة لحد أقصى لا يزيد عن ٩٠ يوم.

كما أننا سوف نقوم أيضاً بدفع جميع تكاليف الدفاع والمصاريف التي دفعت بموافقتنا الكتابية.

إن مسؤوليتنا عن تكاليف الأضرار والمطالب و نفقات الدفاع والنفقات الناجمة عن سبب واحد أصلي يجب ألا تتجاوز ٢٠٠,٠٠٠ ريال عماني.

ولكن ليست أي مسؤولية

١. ناشئة بصورة مباشرة أو غير مباشرة من خلال أو فيما يتصل ب:

أ. حيازة أو ملكية أو استخدام من قبلك أو نيابة عنك لأي دراجة نارية أو غيرها من العربات المسيرة ميكانيكياً (بخلاف معدات البيستنة المنزلية التي تعمل بمحرك والمستخدمة داخل حدود الأرض التابعة لمنزلك).

ب. الطائرات.

ج. اليخت والسفينة المصممة لاستخدامها على أو في المياه.

د. احتلال الأراضي أو المباني (عدا منزلك أو أرضيته).

ه. ملكية الأراضي أو الممتلكات أو الأصول الثابتة.

و. أي فعل متعمد أو صادر عن سوء نية «كيدِي».

ز. فيروس نقص المناعة البشرية (الإيدز) و/أو أي ما يرتبط به من مرض و/أو أي مشتقات أو متحولات أو تغيّر مهما كانت المسببات.

٢. التعهد بموجب أي اتفاقية ما لم تكن هذه المسؤولية مرفقة بخلاف مثل هذه الاتفاقية.

٣. الناشئة بصورة مباشرة أو غير مباشرة من خلال أو عند القيام بأي عمل تجاري أو مهني.

٤. فيما يتعلق بالخسائر أو الأضرار في الممتلكات العائدة لك أو تلك المؤمن عليها أو الوصي عليها أو التي تحت سيطرتك.

٥. عن أي إصابة جسدية حدثت بفعلك أو بفعل أفراد عائلتك.

٦. المطالبات والخسائر الناجمة بصورة مباشرة أو غير مباشرة أو الناتجة عن التعرض للإسبستوس بأي طريقة كانت.

بند (ز) مسؤولية المستأجر

كافة المبالغ التي تصل لغاية ١٠,٠٠٠ ريال عماني) أو حسب ما هو مبين في جدول الوثيقة) و التي تكون مسؤولاً قانونياً عنها بصفتك مستأجراً وهي:

١. الخسارة أو الأضرار التي تلحق بالمنزل وتركيبات وتجهيزات مالك العقار لأي من الأسباب من ١ إلى ٨ الواردة في القسم ٤.

٢. الكسر العرضي للزجاج الثابت الذي يشكل جزءاً من المبنى بما فيه الزجاج في وحدات الطاقة الشمسية وصواني حمامات الشاور و أحواض الدش و زجاج الحمام، أحواض

التشطيف و أحواض المغاسل والزجاج الواقي
عن بلل الحائط و أحواض غسل الصحون
و قواعد التماثيل والمراحيض والصحاريح
(وتركيبتها وتجهيزاتها).

٣. ضرر عرضي بوسائل خارجية تلحق بـ:

أ. كابلات أو أنابيب تحت الأرض تقدم
خدمات من أو إلى المبنى.

ب. خزانات مياه الصرف الصحي (البالوعة)
أغطية تفقد صحاريح مياه الصرف.

ولكن ليس

أ. الخسارة أو الضرر بموجب أي من الأسباب
من ١ إلى ٨ الواردة تحت القسم ٤.

ب. الخسارة أو الضرر حينما تترك منزلك شاغراً.

ج. المسؤولية التعاقدية من أي نوع باستثناء
المسؤولية الناشئة عن عقد الإيجار الخاص
بك الذي كنت مستأجراً للمنزل المؤمن عليه
بناء على هذا العقد.

محتويات لن ندفع مقابلها بموجب القسم ١

أ. الممتلكات المؤمن عليها بأي وثيقة تأمين
أخرى.

ب. السندات المالية والوثائق أيأ كان نوعها.

ج. دراجة نارية أو مركبات أخرى آلية الدفع (غير
معدات البستنة المزودة بمحركات) أو طائرة
أو طائرة مائية أو ألواح التزلج الشراعي على
الأمواج أو ألواح التزلج العادية على الماء أو
المقطورات أو قطع الغيار والأجزاء الملحقة
بأي مما تقدم ذكره.

د. السلع المستخدمة لأغراض تجارية أو مهنية.

هـ. الماشية والحيوانات الأليفة.

القسم ٢ - الضرر العرضي للمحتويات

تُطبّق هذه التغطية فقط على ما هو مبين في الجدول
الخاص بك

نحن سوف نقدم تغطية لـ:

الضرر العرضي الحاصل للمحتويات المؤمن
عليها ضد العوامل الخارجية بموجب القسم ١ من
هذه الوثيقة بينما هي داخل منزلك.

ولكن ليس

أ. الأشياء الثمينة والمتعلقات الشخصية والمعدات
المحمولة.

ب. الضرر الذي يلحق بالملابس أو العدسات
اللاصقة أو الطوابع البريدية أو المواد الغذائية
التي في التلاجات أو الدراجات الهوائية.

ج. ضرر التآكل أو التمرق أو الاستهلاك أو تأثير
الضوء أو العوامل الجوية أو أي سبب نتج عن
التشغيل التدريجي.

د. الضرر الناجم عن غزو الحشرات أو العثة أو
الرطوبة و الصدأ أو العفن الجاف أو الرطب.

هـ. الضرر الناجم عن أي عملية تنظيف أو غسل
أو تصليح أو صيانة لأي مادة.

و. التعطل أو الضرر الغير ناتج بشكل مباشر عن
أو يعزى إلى حادث تتضمن ولا تقتصر على
العطل الكهربائي أو الميكانيكي.

ز. الضرر الناجم عن الاستقطاب غير السليم من
بطارية.

ح. الضرر الذي يصيب أشرطة التسجيل

أو أقراص التخزين الإلكتروني أو لوائح
التسجيلات.

ط. الضرر الذي تسببه الحيوانات المنزلية أو
الطيور.

ي. الضرر الذي يصيب زجاج أبواب الأفران أو
السيراميك الزجاجي في قوالب الفرن.

ك. الخسارة المترتبة.

ل. خسارة أو ضرر جزاء إعاقة المنزل أو
تأجيله أو تأجيله من الباطن كلياً أو جزئياً.

م. خسارة أو ضرر مستبعد على وجه التحديد
في أي مكان آخر في القسم ١ من هذه الوثيقة.

القسم ٣ - الممتلكات الشخصية

الأدوات المحمولة و الممتلكات القيمة

أو الثمينة داخل المنزل وخارجه

البند (أ) المتعلقات الشخصية والأغراض

القيمة والمعدات المحمولة

تطبّق هذه التغطية فقط عندما تتم الإشارة إليها في
الجدول الخاص بك.

سوف ندفع لك تعويضاً يصل حتى مبلغ التأمين المبيّن
في الجدول عن السرقة القسرية و/أو المصحوبة
بالعنف أو تضرر متعلقاتك الشخصية والأشياء
القيمة والمعدات المنقولة وذلك نتيجة عوامل
عرضية طالما كانت هذه الأشياء موجودة في الحدود
الجغرافية أو في أي مكان آخر في العالم بشكل مؤقت
لا يتجاوز ٩٠ يوماً خلال أي مدة تأمين.

ولكن ليس

أ. الأضرار والخسائر الناجمة عن التآكل أو
التمزق أو الاستهلاك أو عمليات التنظيف

والغسيل والتصليح أو أي عملية صيانة لأي
مما تقدم أو بفعل تأثير الضوء أو الظروف
الجوية أو العثة أو أي سبب ناجم عن عملية
تشغيل تدريجي.

ب. الأضرار التي تصيب المضارب الرياضية
بكافة أنواعها والهراوات أثناء اللعب.

ج. الزحافات (بما في ذلك العصي والرباطات) و
الزوارق والغواصات المائية ومعدات التخميم
و الدراجات النارية المخصصة للسباق.

د. العدسات اللاصقة و قرنية العين و السماعات
الطبية.

هـ. المصادرة أو الحجز من قبل الجمارك أو
جهات رسمية أخرى.

و. الخسارة المترتبة.

ز. خسارة أو ضرر غير مباشرة لا يترتب على
أو يعزى إلى حادث يشمل وليس حصراً تعطل
كهربائي أو ميكانيكي.

ح. الخسارة أو التلف بسبب عمل مهني أو
استخدام احترافي في مجال الآلات الموسيقية
والتصوير الفوتوغرافي والمعدات الرياضية
ومستلزماتها.

ط. السرقة عندما لم تحصل على تقرير للشرطة
عن وقوعها، وتحديد المواد المفقودة أو التالفة.

ي. الخسارة أو الضرر الناجم عن فعل قمت به
بشكل متعمد.

ك. المال وبطاقات الائتمان والسندات والوثائق.

ل. سرقة سيارة من طريق غير مراقب فضلاً عن
سرقة صندوق أمتعة مقفل ومموه أو حجيبة

أمتعة مغلقة و مموّة أو غرفة واقية «صندوق التابلوه» باستخدام العنف والدخول القسري للسيارة المغلقة بإحكام.

م. الخسارة أو الضرر الذي يلحق بالمتعلقات المرسله بحرًا أو جوًا بموجب سند شحن أو بوليصة شحن أو وثيقة مماثلة.

ن. قطع الأوتار من أي آلة موسيقية.

س. الدراجات النارية وغيرها من المركبات المسيرة ميكانيكيًا أو كهربائيًا.

ع. الماشية والحيوانات الأليفة.

ف. فيما يتعلق بالدراجات الهوائية فقط:

■ الخسارة أو الضرر حين استخدامها في السباقات أو لأغراض تجارية.

■ السرقة ما لم تكن داخل المبنى أو مربوطة بجسم ثابت بواسطة قفل محكم.

■ فقدان أو تلف الإكسسوارات بسبب حادث للدراجة إلا إذا تمت سرقتها أو تدميرها بواسطة حريق في نفس الوقت.

ص. الأشياء الثمينة والمتعلقات الشخصية والمعدات المحمولة التي تتجاوز قيمة السقف التعويضي للقطعة الواحدة إلا إذا تم تقديم قائمة لنا بذلك.

البند (ب) الأموال الشخصية وبطاقات الائتمان

تُطبّق هذه التغطية فقط عندما تتم الإشارة إليها في الجدول الخاص بك.

سوف نقدم تغطية لأموالك الشخصية وبطاقات الائتمان في حالة السرقة القسرية و/أو المصحوبة بالعنف، الفقدان أو الضرر الحاصل بشكل عرضي

في الحدود الجغرافية وبينما تكون في أماكن أخرى من العالم بشكل مؤقت لمدة لا تتجاوز ٩٠ يوماً خلال أيّ مدة تأمين.

يتم تأمين بطاقات الائتمان ضد أيّ فقدان نتيجة لسوء الاستخدام من قبل أيّ شخص غير مخول له بذلك في أعقاب فقدان أو السرقة القسرية و/أو المصحوبة بالعنف أي بطاقة قبل أن تتلقى الشركة التي تصدر البطاقة إخطاراً عن الفقدان فقط وذلك مقرون بالتقيّد بالشروط التي بموجبها تم إصدار البطاقة.

ولكن ليس

أ. النقص الناجم عن خطأ أو إغفال.

ب. الخسارة التي لم تحصل على تقرير للشرطة عن وقوع السرقة، وتحديد المواد المفقودة أو التالفة.

ج. عدم تبليغ الشركة المصدرة لبطاقة الائتمان حال فقدانها في غضون ٢٤ ساعة من اكتشاف ضياعها.

الحد الأقصى الذي سوف ندفعه خلال مدة التأمين لهذه التغطية هو ٢٥٠ ريال عماني ما لم يتم ذكر مبلغ آخر في الجدول.

البند (ت) فقدان جواز السفر، رخصة القيادة، رخصة العمل، تأشيرة الدخول، والإقامة

تُطبّق هذه التغطية فقط عندما تتم الإشارة إليها في الجدول الخاص بك.

سوف تقوم الشركة بتعويض تكلفة استخراج بدل فاقد لجواز سفر أو رخصة القيادة أو تصريح العمل أو إذن الإقامة أو تأشيرة الدخول أو الإقامة عندما تكون قد تعرضت لضرر عرضي في الحدود الجغرافية أو بينما تكون في أماكن أخرى من العالم بشكل مؤقت لمدة لا تتجاوز ٩٠ يوماً ضمن أيّ مدة تأمين.

الحد الأقصى للمبلغ الذي يمكن تعويضه هو: ١٠٠ ريال عماني لكل مستند وذلك بحد أقصى ٣٠٠ ريال عماني لجميع المستندات خلال مدة التأمين.

بشرط أن:

■ أن يكون التعويض مقتصرًا على تكلفة استخراج بدل فاقد، ورسوم الإعلان إذا لزم الأمر، والغرامات والعقوبات المفروضة وغيرها من المصروفات النثرية المترتبة على ذلك على أن يتم تقديم الفواتير الخاصة بها.

■ تُطبّق هذه التغطية فقط عليك وعلى زوجتك واثنين من أطفالكم الذين يقيمون عادة معكم.

■ أول ١٠٠ ريال عماني عن كل خسارة تتحملها أنت.

■ سوف لن نكون مسؤولين عن تجديد أو تكاليف المستندات المفقودة أو التالفة التي تستلزم أن تكون معك وما لم تكن هناك خسارة.

القسم ٤ - المباني

تُطبّق هذه التغطية فقط عندما تتم الإشارة إليها في الجدول الخاص بك.

بند (أ) الممتلكات المؤمن عليها

١. المباني.

٢. تركيبات وتجهيزات مالك العقار.

التغطية

سوف نوفر لك تغطية عن خسارة أو تلف المباني للأسباب التالية:

١. أ. حريق أو انفجار أو برق أو زلزال.

ب. الدخان.

ولكن ليس بسبب أية عملية تشغيل تدريجي.

٢. العواصف والفيضانات.

ولكن ليس

أ. لخسارة أو الأضرار الناجمة عن الصقيع.

ب. الخسارة أو الأضرار التي تصيب الأسوار والبوابات.

٣. أ. أعمال الشغب والاضطرابات المدنية والاضطرابات والاضطرابات العمالية.

ب. الأعمال الخبيثة من الأشخاص أو مخربي الممتلكات.

ولكن ليس

أ. الخسائر أو الأضرار التي تحدث في المنزل حينما يُترك شاغراً.

ب. الخسارة أو الضرر الذي تسببه أنت أو النزلاء أو المستأجرين أو المقيمين.

٤. اصطدام بـ:

الطائرات أو غيرها من الأجهزة الطائرة أو المواد التي يتم إسقاطها من المركبات أو الحيوانات.

ولكن ليس

الخصائر أو الأضرار التي تسببها الحيوانات الأليفة.

٥. أ. تسرب المياه من خزانات أو أنابيب المياه أو من جهاز أو تركيبات التسخين المثبتة أو الأجهزة المنزلية.

ب. تجمد المياه في الخزانات أو الأنابيب.

ج. تسرب الوقود من تركيبات التدفئة المثبتة.

ولكن ليس

أ. الخسائر أو الأضرار التي تحدث أثناء ترك منزلك شاغراً.

ب. خسارة أو ضرر المكونات أو الأجهزة التي يتسرب منها الماء أو النفط.

ج. تكاليف تحديد وتصليح مصدر تسريب المياه أو النفط.

٦. سرقة أو محاولة السرقة القسرية والعنيفة التي تنطوي على دخول أو خروج من المبنى.

ولكن ليس

أ. الخسائر أو الأضرار التي تحدث أثناء ترك منزلك شاغراً.

ب. الخسارة أو الضرر الذي يسببه لك النزلاء باجر أو المستأجرون أو المقيمون.

ج. عندما لم تحصل على تقرير للشرطة عن وقوع السرقة، وتحديد المواد المفقودة أو النالفة.

٧. سقوط الهوائيات المتلقية للبلب الإذاعي والتلفزيوني (بما فيها الصحن اللاقطة) وملحقاتها والصواري.

٨. سقوط الأشجار أو أجزاء منها.

عندما تتم الموافقة على المطالبة بالتعويض فإن التغطية تشمل المبلغ المؤمن عليه ضمن المبنى:

أ. رسوم المهندسين والمعماريين والمصممين التي بالضرورة تتكبدتها في إعادة المبنى إلى ما كان عليه. وسوف لن يتجاوز المبلغ المدفوع مقابل هذه الرسوم ما أذن بها معهد المهنة المعنية.

ب. تكلفة إزالة الأنقاض أو دعائم الأجزاء النالفة من المبنى التي تتكبدتها بالضرورة مع موافقتنا الكتابية.

ج. التكلفة الإضافية لإعادة المبنى على الحال التي كان عليها والتي تتكبدتها بالضرورة للتقيد باللوائح التنظيمية أو غيرها من لوائح المباني أو قوانين البلدية أو السلطة المحلية.

ولكن ليس

أ. رسوم إعداد أي مطالبة.

ب. التكاليف الناجمة عن أي إشعار تم تقديمه لك قبل تاريخ التحطم أو الضرر.

البند (ب) خسارة بدل الإيجار أو تكلفة إيجار المسكن البديل

إذا أصبح منزلك غير صالح للسكن بسبب أي من الأسباب المؤمنة و المدرجة تحت البند (أ)، فسندفع:

١. الإيجار الذي يجب أن تتلقاه ولكنك خسرته لكون منزلك غير لائق للعيش فبه (إذا كنت مالك العقار المؤمن عليه لكن لا تشغله حالياً)

٢. تكلفة إضافية معقولة لإقامة بديلة مُماثلة و بنفس مستوى الشقة المؤمنة، حتى يصلح منزلك لائقاً للعيش فيه مرة أخرى.

. أباستثناء التكاليف التي تتحملها دون إذن خطي منا. لن يتم دفع أية مطالبة تحت التغطية (١) أعلاه إلا إذا كان لديك مستأجر يستأجر عقارك حالياً، وسيتم دفع المبلغ المدفوع بناءً على عقد الإيجار الحالي للمستأجر.

سوف ندفع ما يصل إلى ١٢ شهراً كحد أقصى للإيجار بشرط أن لا يزيد عن ٢٠٪ من مبلغ تأمين المبنى المؤمن عليه و بحد أقصى ٥٠,٠٠٠ ريال عماني أو إعادة بناء المبنى مما يجعله

مناسباً للعيش، أيهما أقل.

في حالة وجود غطاء تأميني لكّل من المباني والمحتويات، فيمكن المطالبة بموجب قسم واحد فقط.

البند (ت) الأضرار التي تلحق بالخدمات

الضرر العرضي عن طريق وسائل خارجية لـ:

أ. الكابلات أو الأنابيب التي تحت الأرض والتي توفر الخدمات إلى أو من المبنى.

ب. صهاريج الصرف الصحي وأغطية مياه الصرف الصحي التي تكون مسئولاً عنها قانونياً.

كل هذا المبلغ المدفوع لا يتجاوز ١٠٪ من ثمن المبنى المؤمن.

البند (ث) كسر الزجاج المثبت والتجهيزات الصحية

الكسر العرضي للزجاج المثبت الذي يشكل جزءاً من المبنى بما فيه الزجاج في وحدات الطاقة الشمسية وصواني حمامات الشاور و أحواض الدش و زجاج الحمام أحواض التنظيف و أحواض المغاسل و الزجاج الواقي عن بلل الحائط و أحواض غسل الصحن و قواعد التماثيل والمراحيض والصهاريج (وتركيبتها وتجهيزاتها).

ولكن ليس

الكسر الذي يحدث في منزلك حينما تُرك شاغراً.

البند (ج) مسؤوليتك العامة كمالك عقار

إن مسؤوليتك القانونية كمالك (وليس مقيم) عن المبنى بالتعويض عن.

الأضرار وتكاليف المطالبين والنفقات فيما يتعلق بـ:

أ. الإصابات الجسدية العرضية لأي شخص.

ب. الخسارة العرضية أو الأضرار المادية في الممتلكات التي تحدث في أو حول المبنى خلال مدة من التأمين.

سوف نقوم أيضاً بدفع جميع تكاليف الدفاع والنفقات المدفوعة مع موافقتنا الكتابية.

مسؤوليتنا عن تكاليف الأضرار و المطالبين و النفقات الناجمة عن سبب واحد أساسي سوف لا تتجاوز ٢٠٠,٠٠٠ ريال عماني.

ولكن ليس

أ. المسؤولية باعتبارك ساكناً للمنزل أو مالكا لأرض أو عقار او منزل لا اخر.

ب. الإصابة الجسدية لأي شخص بموجب عقد خدمة أو تدريب مهني عندما تنشأ مثل هذه الإصابة عن أو في غضون مدة تعاقده معك.

ج. فقدان متعلقاتك الشخصية أو تضررها أو الموثمن عليها أو التي تحت وصايتك أو حراستك.

د. المسؤولية الناشئة عن طريق مباشر أو غير مباشر بواسطة أو على صلة بأي مركبة آلية الدفع مرخصة للاستخدام على الطرق.

هـ. المسؤولية المدعى بها بموجب أي اتفاقية ما لم تكن مثل هذه المسؤولية مرفقة بصرف النظر عن مثل هذه الاتفاقية.

و. المسؤولية الناشئة عما يتصل بملكك التجاري أو مهنتك.

ز. أي مسؤولية ناشئة بصورة مباشرة أو غير مباشرة من خلال أو فيما يتصل بالطائرات.

٥. شروط خاصة

المحتويات و الممتلكات الشخصية (الأقسام ١ و ٢ و ٣)

١. مبلغ التأمين

يجب أن يمثل مبلغ/مبالغ التأمين وفي جميع الأوقات التكاليف الكاملة لاستبدال الممتلكات المؤمن عليها دون خصم البلى والتمزق والاستهلاك وغيرها بخلاف الألبسة و المفروشات المنزلية والبياضات والدراجات الهوائية.

٢. الزيادة التلقائية في مبلغ التأمين

إن كان ينطبق وتُذكر في الجدول فإن مجموع مبلغ التأمين الخاص بالمحتويات والممتلكات الشخصية سوف يزداد سنويًا في كل تاريخ تجديد عن طريق النسبة المئوية المنصوص عليها في الجدول المعدل وسوف تتم الإشارة إلى مبلغ/مبالغ التأمين قسط التأمين للتجديد في إشعار التجديد المرسل إليك.

٣. تسوية المطالبات

وفق اختيارنا فإننا سوف نعوضك إما بالاستبدال أو بإعادة إصلاح أو بالدفع وحيث تكون قادرين على استبدال الممتلكات فإن الدفع سيقصر فقط على تكلفة الاستبدال بواسطة مورّدنا.

مجموع المبلغ القابل للدفع من قبلنا فيما يتعلق بخسارة أو ضرر في إطار الأقسام ١ و ٢ و ٣ والناشئة عن حدث واحد يجب ألا تتجاوز مبلغ/مبالغ التأمين.

وسوف لن يخفض مبلغ/مبالغ التأمين بأي مطالبة تعويض ما لم ينص على خلاف ذلك في أي تغطية.

٤. المواد الثمينة

فيما يتعلق بالمواد والأشياء الثمينة.

أ. لن تُقيّم أي مادة بقيمة تفوق حد المادة الواحدة

ج. تكلفة الترميم أو الصيانة العادية.

د. أي خسارة أو تحطم أو ضرر تمّ إستثناءه من القسم ٤ من أي مكان آخر في هذه الوثيقة.

القسم ٦ - خدم المنازل

تُطبق هذه التغطية فقط عندما تتم الإشارة إليها في الجدول الخاص بك.

التغطية

سوف نقوم بدفع المبلغ/المبالغ المبينة أدناه في حال أن أي من الخدم العاملين لديك في المنزل تحت مسؤوليتك وعلى إقامتك واسمه مذكور في الجدول تعرض لاصابة جسدية عرضية خلال مدة التأمين

١. الوفاة أو العجز الكلي الدائم ٣,٠٠٠ ريال عماني.

٢. النفقات الطبية ١,٠٠٠ ريال عماني.

٣. نفقات الإعادة إلى الوطن ٥٠٠ ريال عماني.

والتي تعتبر ضرورية وتم صرفها كمصاريف الجنازة و/أو في نقل الشخص المؤمن عليه لإعادته إلى بلد إقامته المعتادة في حال وفاته أو العجز الكلي الدائم بعد وقوع الضرر الجسدي العرضي.

ولكن ليس

لأي مطالبة ناجمة عن أي من الأمور التالية:

أ. مزاولة الأعمال أو المهنة المنطوية على مخاطر.

ب. الخمر أو المخدرات السامة.

ج. تعريض النفس للإصابة أو العدوى.

د. الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن ٦٥ عامًا أو تقل عن ١٨ عامًا وقت وقوع الحادث.

ح. اليخت والسفينة المصممة لاستخدامها على أو في المياه.

ط. أي فعل متعمد أو صادر عن سوء نية كيدي.

ي. فيروس نقص المناعة البشرية (الإيدز) و/أو أي ما يرتبط به من مرض و/أو أي مشتقات أو متحوّلات أو تغيّر مهما كانت المسببات.

القسم ٥ - الضرر العرضي للمباني

تنطبق هذه التغطية فقط عندما تتم الإشارة إليها في الجدول الخاص بك.

سوف تمتد التغطية المنصوص عليها في القسم ٤ لتشمل الأضرار الناتجة عن وسائل عرضية التي تصيب المباني.

ولكن ليس

أ. الخسارة أو الضرر الناشئ عندما يُترك المبنى شاغراً.

ب. الأضرار الناجمة عن:

- البلى و التمزق أو الهبوط أو التقلص أو العفن أو القوارض أو الحشرات أو الفطر أو سوء الأحوال الجوية أو المناخية أو الحيوانات الأليفة أو الطيور أو أي سبب نتج عن التشغيل التدريجي.

- استخدام المواد المعيبة أو التصميم المعيب أو الأعمال المهنية الخاطئة.

- أي أعمال بناء تشمل إجراء تعديلات أو إضافات أو تجديدات أو إصلاحات على المبنى.

- العواصف و/أو التصدعات الأرضية و/أو انهيار المبنى و/أو الإنزلاقات الأرضية.

للمواد الثمينة إلا إذا تم تأمينه على حده.

ب. بالنسبة للأقسام ١ و ٢ فإن إجمالي قيمة المواد الثمينة يجب ألا يتجاوز ثلث مجموع مبلغ التأمين في إطار هذين القسمين ما لم ينص على خلافه في الجدول.

٥. البلى والتمزق

أ. عند تقديم مطالبات لخسارة كلية عندما تكون الأضرار الغير القابلة للإصلاح لأسباب اقتصادية فلن يكون هناك خصم للبلى والإستهلاك.

ولكن ليس

١. أي مطالبة فيما يتعلق بالمفروشات المنزلية والملابس والدراجات الهوائية.

٢. أي مطالبة ناجمة عن تلف عرضي للأجهزة الإلكترونية.

ب. فيما يتعلق بالممتلكات التي لا تخصك أو تخص خدم المنزل فسيتم استبعاد البلى والتمزق والاستعمال ما لم تكن أنت أو هم مسؤولين قانونياً عن تكلفة إعادتها إلى حالتها كما لو كانت جديدة بموجب أحكام أي اتفاقية.

ج. يحدد الجدول التالي مستوى الانخفاض في القيمة للعناصر المحددة أعلاه في (أ) و (ب) لتحديد الحد الأقصى للتعويض الذي نحن مسؤولين عن.

سنة	قيمة الخصم
سنة	صفر
سنتين	١٠٪
٣ سنوات	٢٠٪
٤ سنوات	٣٠٪
٥ سنوات وما فوق	٤٠٪

٦. المواد المتطابقة

أ. سوف لن ندفع تكلفة استبدال أي من الأصناف غير المتضررة التي تشكل جزءاً من طقم أو مجموعة من القطع أو مجموعة من الأثاث. وحيث يبلغ الضرر اللاحق بالسجاد حدًا لا يمكن إصلاحه فسوف يتم استبدال السجاد المتضرر فقط وليس السجاد غير المتضرر في الغرف المجاورة.

ب. إذا نشأت أي مطالبة عن خسارة أو تضرر قطعة واحدة تشكل جزءاً من زوج من القطع المؤمن عليها فسوف لن يتم التعويض عن القطعة السليمة وسوف يتم احتساب مبلغ التأمين القابل للدفع بموجب هذه الوثيقة كما لو أن هذه القطعة قد تم تأمينها بشكل منفصل على أساس النسبة والتناسب لقيمة الزوج أو المجموعة.

٧. مبلغ التحمل

يتم خصم مبلغ ٢٥ ريال عماني من أي مطالبة في إطار كل من البنود ١ و ٢ و ٣ من هذه الوثيقة ما لم يتم تحديد مبلغ تحمل آخر على وجه الخصوص في الجدول لأي تغطية.

بالإضافة إلى ذلك، سوف تتحمل أنت ١٠٪ من قيمة الخسارة عند المطالبة بالتعويض عن الممتلكات التي يزيد ثمنها عن حد المادة الواحدة (كما هو مبين في الصفحة ٤).

٨. تغيير العنوان

يتعين عليك إبلاغنا في غضون ٧ أيام بعد انتقالك إلى عنوان آخر داخل الحدود الجغرافية ودفع أي قسط تأمين إضافي مطلوب. ولسريان هذا التأمين يشترط أن يكون المسكن الجديد مبنياً من الطوب أو

مسقوفاً بالكنكريت مع مواد غير قابلة للاشتعال و قائماً بذاته ولا يستخدم لأي غرض من الأغراض التجارية.

٩. أي مادة تزيد على حد المادة الواحد

سوف يتم إثبات القيمة المطلوبة عند تقديم مطالبة لأي صنف ثمين تزيد قيمته على حد المادة الواحدة. نحن نوصي بأن تحتفظ بنسخ من الإيصالات ومستندات إثبات القيمة وأي صور فوتوغرافية وكتيبات التعليمات وبطاقات الضمان للمساعدة في حالة وجود مطالبة. قد نطلب تقديم دليل على وجود المادة في الأصل وأنها كانت بحوزتك.

المباني (الأقسام ٤ و ٥)

مبلغ التأمين

مبلغ/ مبالغ التأمين في كل الأوقات تمثل التكلفة الكاملة لإعادة البناء بنفس المواصفات بما في ذلك تكاليف الهدم والمهندسين المعماريين و أتعاب المصممين.

الزيادة التلقائية في مبلغ التأمين

إذا كان ممكناً فإن مبلغ التأمين سوف تتم زيادته سنوياً في كل تاريخ تجديد عن طريق النسبة المئوية المنصوص عليها في الجدول. وسوف يُعرض عليك مبلغ/مبالغ التأمين المعدل وقسط التأمين للتجديد في إشعار التجديد.

تسوية المطالبات

سوف نعوضك وفق ما نراه مناسباً عن طريق الدفع، إعادة الحال للوضع السابق، أو الاستبدال أو التصليح. و لن ندفع عن أي انخفاض في القيمة السوقية للمنزل الناجم عن إعادة الحال لما كان عليه

أو الاستبدال أو إصلاح الأجزاء التالفة من المسكن.

لدى تسوية مطالبات التعويض عن الخسائر أو الأضرار فلن يكون هناك استبعاد للبلبي والتمزق والاستهلاك. حيث أنّ مسؤوليتنا فيما يتعلق بالخسائر أو الأضرار الناشئة عن حادثة واحدة سوف لن تتجاوز المبلغ المنصوص عليه مقابل كل صنف من الأصناف الواردة في الجدول.

ولن يتم تخفيض مبلغ/مبالغ التأمين بقيمة أي مطالبة بالتعويض.

مبلغ التحمل

سوف يتم خصم مبلغ ١٠٠ ريال عماني من أي مطالبة بموجب القسمين ٤ و ٥ من الوثيقة.

بالإضافة إلى ذلك، سوف تتحمل أنت ١٠٪ من قيمة الخسارة عند المطالبة بالتعويض عن خسائر أو أضرار ناتجة عن الشغب، الإضراب، العصيان المدني، اعمال التخريب أو إضراب العمال.

بيع المنزل

إذا أبرمت عقداً لبيع أي مبنى مؤمن عليه بموجب هذه الوثيقة و أثناء تبادلات العقود وإتمام البيع تعرّض هذا المبنى للتحطم أو الضرر، فإن ذلك سيمنح المشتري الحق في الاستفادة من هذا التأمين فيما يتعلق بمثل هذا التحطم أو الضرر عند اكتمال البيع بشرط أن لا يكون المبنى مؤمناً عليه من قبل المشتري أو بالنيابة عنه /عنها.

٦. استثناءات عامة

لن ندفع من أجل:

١. خسائر الحرب والإرهاب

الخسائر أو الأضرار أو التكلفة أو النفقات مهما كانت طبيعتها بصورة مباشرة أو غير مباشرة التي تسببها أو تنتج عن أو فيما يتعلق بأي من الإجراءات التالية بغض النظر عن أي قضية أخرى أو حادثة تساهم بشكل متزامن في أي تسلسل آخر للخسارة:

أ. الحرب أو الغزو أو الاعتداءات الخارجية أو العمليات شبه العسكرية (سواء أعلنت الحرب أم لا) والحرب الأهلية والتمرد والثورة والعصيان والاضطرابات المدنية على افتراض أنها نسبية أو ترقى إلى حد الانتفاضة المسلحة أو اغتصاب السلطة.

ب. المصادرة أو التأميم أو الاستيلاء أو التدمير أو إلحاق الضرر بالمتلكات من قبل أو بأمر من أي جهة حكومية أو عامة أو سلطة محلية.

ج. أي عمل من أعمال الإرهاب. لغرض هذا الاستثناء فإن العمل الإرهابي يعني عملاً يشمل على ولكن لا يقتصر على استخدام القوة أو العنف و/أو التهديد باستخدامها من أي شخص أو مجموعة/مجموعات من الأشخاص سواء بمفرده أو من ينوب عنه أو على اتصال بأي منظمة/منظمات أو حكومة/حكومات ارتكبت لأسباب سياسية أو دينية أو إيديولوجية أو أغراض مماثلة بما في ذلك أي نية للتأثير على الحكومة و/أو وضع العامة أو جزء منهم تحت الخوف.

د. لن تدفع أيضاً مقابل الخسائر أو الأضرار

أو التكاليف أو النفقات بصورة مباشرة أو غير مباشرة التي تسببها أو تنتج عن أو فيما يتعلق بأي إجراء يتخذ للسيطرة والمنع والقمع أو بأي شكل من الأشكال المتعلقة ب: (أ) (ب) و/أو (ج) أعلاه.

٢. النشاط الإشعاعي

أ. أي حادث أو أي خسارة أو تحطم أو أضرار تلحق بأية ممتلكات على الإطلاق أو أي خسارة أو نفقة على الإطلاق ناجمة أو ناشئة عنها أو الخسارة التبعية.

ب. أي مسؤولية قانونية من ذات الطبيعة مباشرة كانت أو غير مباشرة يسببها أو يساهم في نشوئها الإشعاع الأيوني أو التلوث الإشعاعي من الناتج من احتراق وقود نووي أو النفايات النووية الناجمة عن احتراق وقود نووي. فقط لغرض هذا الاستثناء فإن الاحتراق يجب أن يشتمل على أي اكتفاء ذاتي لعملية الانشطار النووي.

ب. أي حادث أو خسارة أو دمار أو مسؤولية مباشرة أو غير مباشرة تسببت بها أو ساهمت في نشوئها مواد الأسلحة النووية.

٣. الانفجارات الصوتية

الخسارة، التحطم أو الضرر الناجم عن موجات الضغط التي تسببها الطائرات وغيرها من الأجهزة الجوية التي تسير بسرعة الصوت أو أسرع من ذلك.

٤. التلوث أو التلويث

أ. أي خسارة ناجمة عن التلوث أو التلويث ما عدا (ما لم يكن مستثناء) تدمير أو إلحاق

٨. أي فقدان أو تلف للمحاصيل والأشجار والنباتات.

٩. العقوبات وقيود الاستبعاد:

اننا نعتبر اننا لم نوفر أي غطاء ولن نكون مسؤولين عن تسوية أي مطالبة أو تقديم منفعة إذا كان ذلك يؤدي إلى تعرضنا لأي عقوبة أو حظر أو قيود بموجب قرارات الأمم المتحدة أو العقوبات التجارية والاقتصادية أو القوانين والأنظمة المعمول بها في الاتحاد الأوروبي، المملكة المتحدة أو الولايات المتحدة الأمريكية.

١٠. أي مطالبة بخصوص الطائرات بدون طيار (الطائرات المسيّرة) أو ناتجة عن استخدام طائرة بدون طيار.

١١. شرط استثناء الجائحة \ الوباء: من المفهوم و المتفق عليه هنا وخلاف لاي نص , لا تعتبر الشركة مسؤولة عن اي خسارة او ضرر ناتج بشكل مباشر او غير مباشر او بشكل جزئي ناتج عن الوباء و\او الجائحة. تخضع لكافة شروط , احكام , منافع و استثناءات هذه الوثيقة.

١٢. شرط استثناء المسؤولية عن الامراض السارية/المعدية

لا يغطي هذا التامين اي خسارة او ضرر او تكلفة او اي نفقات اخرى تتعلق بالامراض السارية/المعدية سواء كانت "اصابة جسدية" او "ضرر بالمتلكات" ينشأ عن او نتيجة الانتقال الفعلي او المزعوم لاي مرض معدى.

١٣. اي خسارة تبعية مالم تكن مذكورة تحت "٤- التغطيات"

أضرار في الممتلكات المؤمن عليها التي يسببها.

■ التلوث أو التلويث الذي ينتج بنفسه عن خطر تمّ التأمين ضده.

■ أي خطر مؤمن ضده ينجم بنفسه عن التلوث أو التلويث.

ب. أي مسؤولية تتعلق بالتخلص من النفايات أو الفضلات أو المواد.

٥. خطر جهاز الكمبيوتر وأنظمته.

الخسائر الناجمة بصورة مباشرة أو غير مباشرة عن:

أ. خسارة أو تعديل أو ضرر لحق بـ

ب. بانخفاض في وظائف أو مستوى الانتفاع أو تشغيل نظام الكمبيوتر والأجهزة والبرامج والبرمجيات ومستودع البيانات والمعلومات ورقاقة الدوائر المتكاملة أو جهاز مماثل للكمبيوتر. ويكون هذا الانخفاض ناتج عن فيروس أو إهمال في النقل و أي نقل لاحق (إلكتروني أو غير ذلك) لبرنامج كمبيوتر يحتوي على أي برمجة ضارة و/ أو رمز ضار بما في ذلك ولكن لا يقتصر على فيروس كمبيوتر أو دودة أو قنبلة إلكترونية مؤقتة أو حصان طروادة والذي يمكن تحديده كسبب للخسارة.

٦. الخسارة الغير مبررة ، ضياع الشيء، الاختفاء الغامض لا يعتبروا سرقة.

٧. أي ضرر أو خسارة مباشرة أو غير مباشرة تتعلق باستخدام المواد المعيبة، تصميم معيب أو خطأ في الصنع.

٧. شروط عامة

١. التفسير

يشكل الجدول و البنود جزءاً من هذه الوثيقة وتعبير «هذه الوثيقة» حيثما ورد في هذا العقد يجب أن يؤوّل على النحو الوارد في الجدول وأي مواصفات أو شروط ملحقة بالبنود. و أي كلمة أو تعبير تمّ تعيين مدلوله بشكل محدد في أي جزء من هذه الوثيقة يجب أن يحمل المعنى المذكور هنا حيثما ورد.

٢. واجبك لمنع الخسارة أو الضرر

أ. يجب عليك أو على أي شخص آخر يُطبّق عليه هذا التأمين أن يتخذ كافة الاحتياطات اللازمة والمعقولة لمنع وقوع حوادث أو خسائر أو أضرار.

ب. الحفاظ على كافة الممتلكات المؤمن عليها بموجب هذه الوثيقة في حالة جيدة.

٣. المطالبات

واجباتك

يتعيّن عليك في حالة وقوع أيّ حادثة من المرجح أن تؤدي إلى مطالبة بموجب هذه الوثيقة:

أ. أن تبلغ الشرطة على الفور إذا تعرضت للسرقة أو للتخريب.

ب. أن تقدّم تقريراً كتابياً إلينا دون أي تأخير لا داعي له وتزويدنا بكل المعلومات والمساعدة التي قد نطلبها في حدود المعقول.

ج. أن تتخذ جميع الخطوات المعقولة لاسترداد أي المسروقة وتقديم المشورة لنا دون تأخير لا ضرورة له إذا كانت تلك الممتلكات قد أعيدت إليك.

د. أن تقدّم جميع المراسلات والمعاملات القانونية أو أيّ مستند آخر إلينا وبدون أن ترد عليه.

هـ. أن تمتنع عن مناقشة المسؤولية مع أي طرف ثالث.

حقوقنا

١. سوف يحق لنا

أ. التصرف وتولي الدفاع باسمك أو تسوية أي مطالبة أو

ب. اللجوء إلى المحاكم باسمك لمصلحتنا في أيّ مطالبة بالتعويض عن الأضرار أو غير ذلك.

٢. لنا كامل الحرية في التصرف باتخاذ أيّ إجراءات وفي تسوية أيّ مطالبة بالتعويض.

٣. لا يكون التخلي عن الملكية لصالحنا.

الحد

فيما يتعلق بأيّ مطالبة أو عدة مطالبات بالتعويض والتي تتأتى لك في ظل هذه الوثيقة لتأمين مسؤوليتك القانونية فقد ندفع لك في أيّ وقت:

أ. حد التعويض (بعد خصم أيّ مبلغ/مبالغ سبق دفعها كتعويض) أو

ب. أيّ مبلغ أقل مما يمكن لمثل هذه المطالبة/المطالبات تسويتها به.

بمجرد أن يتم دفع المبلغ فسوف نتنازل عن التصرف والسيطرة ولن نكون تحت أيّ مسؤولية أخرى متصلة بالمطالبة/المطالبات إلا لتسديد التكاليف والنفقات أو التي يمكن استردادها قبل تاريخ الدفع.

٤. الغش

عند تقديم أيّ مطالبة تنطوي على غشّ بأيّ وجه بما في ذلك الإدعاء الكاذب أو الزيادة المفرطة في قيمة المطالبة أو تقديم وثائق مزورة أو زائفة بغرض استخدامها للاستفادة من جانبك أو من جانب أيّ شخص يتصرف نيابة عنك في جميع المنافع بموجب الوثيقة فسوف تعتبر ملغية وغير صحيحة.

٥. التأمينات الأخرى

إذا كان هناك أيّ تأمين آخر يغطي الحالات الطارئة نفسها فإننا لن نكون مسئولين عن الدفع ولن نعوض بأكثر من حصتنا النسبية.

٦. تخفيض قيمة التأمين

إذا كانت قيمة الممتلكات المعرضة للخطر أكبر من قيمة مبلغ التأمين عند المطالبة فإنّ المبلغ المدفوع سيتم خفضه بالتناسب.

القسم ٤ و ٥: إن شرط قيمة التأمين المذكور أعلاه يطبق.

القسم ١ و ٢:

أ. إذا كانت قيمة المحتويات المؤمنة والمذكورة بجدول الوثيقة ٣٥٠٠٠ ريال عماني أو أقل، فإن التأمين أو التغطية في هذه الوثيقة تتم على أساس أول خسارة تصل إلى المبلغ المذكور في الجدول، حيث أن شرط قيمة التأمين الأقل ملغاة في هذه الحالة.

ب. إذا كانت قيمة المحتويات المؤمنة والمذكورة بجدول الوثيقة ٣٥٠٠٠ ريال عماني أو أكثر، فإن شرط قيمة التأمين المذكور أعلاه يطبق.

القسم ٣:

١. إذا كانت قيمة الممتلكات الشخصية المؤمنة والمذكورة بجدول الوثيقة ١٥٠٠٠ ريال عماني أو أقل، فإن التأمين أو التغطية في هذه الوثيقة تتم على أساس أول خسارة تصل إلى المبلغ المذكور في الجدول. حيث أن شرط قيمة التأمين الأقل ملغاة في هذه الحالة.

٢. إذا كانت قيمة الممتلكات الشخصية المؤمنة والمذكورة بجدول الوثيقة ١٥٠٠٠ ريال عماني أو أكثر، فإن شرط قيمة التأمين المذكور أعلاه يطبق.

٧. الإلغاء

يجوز لنا إلغاء هذه الوثيقة عن طريق إرسال إشعار مدته ٣٠ يوماً بذلك إلى آخر عنوان معروف للمؤمن له و يحق لك القسط مسترد لمدة التأمين غير المنتهية التي تم دفع قسط التأمين فيها. يمكنك إلغاء هذه الوثيقة عن طريق إرسال إشعار مدته ٣٠ يوماً لنا وإذا لم يكن هناك أي مطالبة مدفوعة أو معلقة أو أي ظرف من الظروف مما يؤدي إلى خسارة أو ضرر، يحق لك القسط مسترد لمدة التأمين غير المنتهية التي تم دفع قسط التأمين فيها، بعد دفع رسوم إدارية قدرها ٥ ريال عماني. للوثائق الشهرية، لا يسمح باسترداد القسط الشهري في حال إلغاء الوثيقة.

٨. التغييرات في الظروف

في حالة حدوث تغيير جوهري في الوقائع التي صرح بها المؤمن له في نموذج طلب التأمين أو غيره دون الحصول على موافقتنا الكتابية المسبقة فإن هذه الوثيقة تصبح قابلة للإلغاء.

٩. الإختصاص القضائي

تنطبق هذه الوثيقة على الأحكام القضائية الصادرة من محكمة مختصة في سلطنة عمان.

٨. معلومات عامة

هذه المعلومات لا تشكل جزءاً من صياغة الوثيقة
بل هي مجرد إرشادات.

ولمصلحتك الشخصية ينبغي مراجعة هذه الأمور
بانظام.

أساس مبلغ/مبالغ التأمين

تعتمد مبلغ/مبالغ التأمين على تكلفة إعادة بناء
الممتلكات الخاصة بك بنفس مواصفات ذلك المبنى
و التجهيزات و المرائب الدائمة (انظر التعريف
الوارد في الوثيقة) و يضاف عليه ١٥ ٪ لتغطية
تكاليف الهدم والمهندسين المعماريين و أتعاب
المساحين.

احتياطات السلامة

الحرائق

١. أجهزة كشف الحريق بواسطة الدخان من شأنها
حماية الأرواح. قم بحماية منزلك وأسرتك عن
طريق تركيب أجهزة الكشف التي تتحسس من
دخان الحرائق المتزايدة وتصدر أصوات
إنذار مرتفعة.

٢. تفحص سلامة تجهيزات الغاز وتوصيلاتها و
صيانتها بانتظام.

٣. تجنب تخزين أسطوانات/عبوات الغاز داخل
المنزل.

٤. لا تترك شفاط الهواء في حالة تشغيل دائم.

٥. لا تترك مقلاة على الفرن دون مراقبة وإذا كان
قد شبت بها النار فلا تستخدم المياه لإطفائها
بل أطفئها ببطانية حريق أو قطعة قماش مبللة.

٦. احرص على عدم لعب الأطفال بالكبريت أو
النار.

٧. اكشف على المقابس وأسلاك التوصيل
الكهربائية بانتظام ولا تفرط في تحميل الدوائر
الكهربائية أكبر من قدرتها.

ليس بالضرورة أن تكون القيمة السوقية مؤشراً
دقيقاً لتكاليف إعادة البناء.

وينبغي أن تركز مبالغ تأمين المحتويات والممتلكات
الشخصية على أساس التكلفة الكاملة لاستبدال جميع
الممتلكات المؤمن عليها دون بدل البلى و التدهور
والاستهلاك باستثناء الملابس والبياضات المنزلية
والدرجات الهوائية.

إذا كان مبلغ التأمين ليس كافياً وقت الخسارة عندئذٍ
فإن تسوية مطالبتك قد يتم خفضها.

إذا قمت بإضافة إلى قيمة ممتلكاتك (على سبيل
المثال من خلال توسيع وبناء أو شراء أثاث جديد
أو محتويات أخرى) فالرجاء إخبارنا بذلك ليتسنى
لنا تعديل مبلغ التأمين وفقاً لذلك.

يرجى الانتباه إلى شروط مبلغ التأمين بموجب
البند المتعلقة بمحتويات المباني و المتعلقة
الشخصية المذكورة في هذه الوثيقة.

الزيادة التلقائية في مبلغ التأمين

تخضع محتويات المبنى ومبالغ التأمين لهذا الشرط
وذلك لتوفير قدر كبير من الحماية ضد التضخم
شريطة أن يكون لديك مبلغ/مبالغ التأمين صحيح/

١٠. التحكيم

في حالة حدوث أي خلاف حول هذه الوثيقة، على
الشركة أن تخطر المؤمن له فوراً وكتابةً بحقه في
إحالة الخلاف إلى التحكيم بواسطة محكم يعين
كتابة من قبل طرفي الخلاف. وإذا لم يتفق الطرفان
على محكم فرد، يحال الخلاف إلى التحكيم بواسطة
محكمين، يعين كل طرف محكم كتابة خلال شهر
ميلادي واحد من تاريخ طلب أي من الطرفين
الطرف الآخر بتعيين المحكم، ويعين المحكمان
كتابةً محكما ثالثاً لرئاسة مجلس التحكيم. يرأس
المحكم الثالث اجتماع المحكمين، وتكون صلاحية
مجلس التحكيم في إصدار الحكم التحكيمي شرطاً
مسبقاً لأي حق للتقاضي ضد الشركة، في حالة
رفض الشركة المسؤولية عن أي مطالبة بموجب
هذه الوثيقة ولم تحال تلك المطالبة إلى التحكيم
خلال أربعة وعشرين شهراً ميلادياً من تاريخ
رفض المطالبة بموجب هذا البند، وتعتبر المطالبة
لكافة الأغراض قد تم التخلي عنها، ولا يجوز تبعاً
لذلك الحصول عليها بموجب هذه الوثيقة.

واجبك في الالتزام بشروط الوثيقة

دون المساس بحقوقنا الأخرى فإنّ التزامك وتقيّدك
بشروط هذه الوثيقة هو شرط مسبق لمسؤوليتنا عن
دفع أيّ مبالغ بموجب هذه الوثيقة.

**يرجح النص العربي على النص المكتوب
باللغة الانجليزية عند وجود اختلاف بينهما.**

٩. إجراءات المطالبات

- مطالبة القبول يخضع لمراجعة بعد الحصول على جميع المستندات المطلوبة.

العقوبات وقيود الاستبعاد:

اننا نعتبر اننا لم نوفر أي غطاء ولن نكون مسؤولين عن تسوية أي مطالبة أو تقديم منفعة إذا كان ذلك يؤدي إلى تعرضنا لأي عقوبة أو حظر أو قيود بموجب قرارات الأمم المتحدة أو العقوبات التجارية والاقتصادية أو القوانين والأنظمة المعمول بها في الاتحاد الأوروبي ، المملكة المتحدة أو الولايات المتحدة الأمريكية.

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.

إخطار شركة التأمين مباشرة بعد وقوع المطالبة، وتوفير كافة المعلومات والمساعدة التي قد نطلب بشكل معقول. يمكنك الاتصال بنا من خلال.

مركز الاتصال:

٨٠٠٧٠٢٩٢

البريد الإلكتروني:

home.claim@axa-gulf.com

الموقع:

www.axa-gulf.com

أو أي من فروعنا بعد الاتصال الأولي الخاص بك ونحن سوف البريد الإلكتروني لك قائمة من الوثائق الأولية اللازمة لتسجيل المطالبة والشروع في عملية المطالبة. ومع ذلك، قد تتطلب وثائق إضافية، وفقاً لنوع من المطالبة. المؤمن لا يمكن التخلص من أي من العناصر ادعى، ويكون مسؤولاً عن الحفاظ على المواد التالفة متاحة للمسح (باستثناء للبنود القابلة للتلف مثل المواد الغذائية).

بعد إخطار لنا من وقوع الحادث مطالبة، فإننا سوف يطلب الوثائق ذات الصلة بما في ذلك سبيل المثال لا الحصر:

- محضر شرطة
- الأصل إيصال الشراء
- أو إثبات ملكية البند:
- إثبات وجود هذا البند
- الإثبات المتصلة الحادث
- وثائق رسمية تتعلق المؤمن عليه أو البند هذه القائمة لا يعني أن الخسارة تغطيها سياسة

انفجار الأنابيب

١. وقر الحماية الجيدة لجميع أنابيب المياه المكشوفة.
٢. تأكد من أن جميع الصنابير مغلقة بإحكام لمنع هدر المياه.
٣. تأكد من أن إغلاق الأنابيب الرئيسية عند الذهاب في عطلة ليوم أو لبضعة أيام.

السرقة

١. تأكد من حصولك على النوعية الجيدة من الأقفال للأبواب والنوافذ التي لا يسهل الدخول منها.
٢. لا تترك مفاتيح تحت الأثاث أو أي مكان حيث يمكن العثور عليها بسهولة.
٣. لا تبق مبالغ كبيرة من المال في المنزل.
٤. لا تترك ممتلكات ثمينة في سيارات من دون مراقبة.
٥. إن الصور الفوتوغرافية للأشياء الثمينة أو نسخاً تظهر قيمتها هي مفيدة جداً في حال تعرضها للسرقة أو الضياع.

١. 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 الشكوى لتطوير خدماتنا باستمرار.
- قد تكون المكالمات الهاتفية مسجلة لأغراض التدريب و المراقبة.
- إذا كان الأمر متعلق بوثيقتك أو مطالبتك أو أي أمر آخر، يرجى الإتصال بمستشار التأمين التابع لك أو، إذا لم يتم تعيين أي مستشار من قبلك، يرجى الإتصال بنا مباشرة.

لمساعدتنا على خدمتك، نطلب منك:

- ارفاق الوثائق التي تدعم الشكوى، إذا كانت ضرورية.
 - طرح الأسئلة التي تود منا الاجابة عليها و
 - أن 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 أحكاما منصفة و التي تعكس ما هو عادل و معقول في ظروف الشكوى.

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 «عمان» و اختيار «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 (الخليج) ش.م.ب (مقولة)، ص.ب. ١٢٧٦، روي، عمان، أو

٣. ارسال فاكس الى ٩٦٨٢٤٤٠٠١٢٠، +، أو

٤. الاتصال بنا على هاتف ٩٦٨٢٤٤٠٠١٠٠ + و أطلب من موظفي خدمة العملاء تسجيل شكواك، أو

٥. الذهاب لمكتبنا و الطلب من موظفي خدمة العملاء تسجيل شكواك.

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

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

اذالم تكن راضٍ عن الرد النهائي، أو غير راضٍ عن التأخير في الرد (التأخير بما يزيد ١٥ يوم)، يمكنك الرجوع لهيئة التأمين.

يمكنك القيام بذلك عن طريق إرسال تفاصيل الشكوى مع ذكر رقم المرجع لأكسا إلى هيئة التأمين:

قسم التوعية و خدمة المستهلك

ص.ب. ٣٣٥٩ روي، الرمز البريدي ١١٢

سلطنة عمان

فاكس: ٩٦٨٢٤٤٨٢٣٣١٣ +

البريد الإلكتروني :

info@cma.gov.om



٨٠٠٧٠٢٩٢

axa-gulf.com

OMRPLI2AR11411PR1116302019JN

شركة أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب.(م)
فرع أجنبي لشركة أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب.(م)، مدرجة في مملكة البحرين
و مسجلة في وزارة الصناعة والتجارة لسلطنة عمان بموجب سجل تجاري رقم
١١١٢٢٤٤ وتحمل سجل تأمين رقم ٦ صادر من قبل هيئة السوق المالية .