

INTERNATIONAL Travel Insurance

Policy Wording - Effective 1 January 2020

Cover•More

eTiQA

malaysia 
airlines

TABLE OF CONTENTS

International Master Policy Wording	3
Introduction	3
- About The Available Covers	3
- Geographical Area Insured	3
- Your Policy And Premium.....	3
Table Of Benefits	4-5
About This Policy Wording	6
- How To Take Out Your Policy	6
- Who Is Your Insurer.....	6
- Who Is Cover-More	6
- Jurisdiction And Choice of Law	6
- Language	6
Important Matters	6
- Who Can Purchase This Policy?.....	6
- Your Duty Of Disclosure.....	6
- Your Period Of Cover	6
- Extension Of Your Policy	6
- Policy Cancellation.....	7
- Cooling Off Period.....	7
- Safeguarding Your Luggage And Personal Effects.....	7
- Privacy Notice.....	7
- Pre-existing Medical Conditions	7
- In The Event Of An Overseas Hospitalisation Or Medical Evacuation Or Repatriation.....	7
- You Can Choose Your Own Doctor.....	7
- Notice Of Trust Or Assignment.....	8
- Limit Of Benefit Payable	8
Words With Special Meanings	8
Policy Benefits	10
General Exclusions Applicable To All Sections	20
Claims	22
- Claims Processing.....	22
- How To Make A Claim	22
- You Must Not Admit Fault or Liability	22
- Exclusions	22
- Claims Are Payable In Malaysia Ringgit To You	22
- Fraud	22
- You Must Help Us To Recover Any Money We Have Paid.....	22
- If You Can Claim From Anyone Else, We Will Only Make Up The Difference.....	22
- Other Insurance	23
- Customer Satisfaction.....	23
- Procedure For Complaint To OFS	23
- Procedure For Complaint To BNM LINK	23
- Arbitration	23
Data, data protection obligations and rights (PDPA)	24
Contact Details	Back Cover

INTERNATIONAL MASTER POLICY WORDING

This Policy Wording, which serves to disclose the terms & conditions of the MHinsure Policy issued by Etiqa General Insurance Berhad (9557-T) with Assistance Services provided by Cover-More.

To understand the significant features, benefits and risks of this policy we advise that you read the following:

- **“TABLE OF BENEFITS”**

- **“IMPORTANT MATTERS”**

This section contains important information on your duty of disclosure, extension of your policy, when you can choose your own doctor and when you should contact us concerning 24 hour medical assistance, hospitalisation or medical evacuation.

- **“WORDS WITH SPECIAL MEANINGS”**

- **“POLICY BENEFITS”**

This section sets out what “We Will Pay” as well as what “We Will Not Pay” for each benefit.

- **“GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS”**

- **“CLAIMS”**

This section sets out certain obligations that you and we have. If you do not meet them we may be able to refuse to pay a claim.

INTRODUCTION

ABOUT THE AVAILABLE COVERS

You can choose one of these plans:

- **International Basic Plan**
- **International Value Plan**
- **International Premier Plan**

Each plan is offered for Single Trip Coverage, or Annual Coverage. Your coverage type is indicated on your certificate of insurance.

Single Trip Coverage

Provides cover for one journey only to the geographical area you have selected, up to a maximum of 180 days.

Annual Coverage

Provides cover for all journeys made during the year to destinations under the Worldwide 1 geographical area, up to a maximum of 90 days per journey.

Cover under this policy applies only to you and those persons listed as covered on your certificate of insurance. Each plan is offered with the following options:

Individual Coverage

Provides cover for you and the persons travelling with you as covered in your certificate of insurance.

Individual & Spouse Coverage

Individual & Spouse means the Certificate covers You and Your Spouse, who are named as Insured Persons in the Certificate of Cover.

Family Coverage

Provides cover for you and the members of your family who go with you on your journey up to a maximum of ten persons who are listed as covered in your certificate of insurance. The only members of your family who can be included are your spouse, your legally recognised de facto, your children, your grandchildren and domestic servant. However, all children and grandchildren must be defined as dependant children.

Family Coverage can be extended to a maximum of up to two adults and/or up to eight dependant children or seven dependant children and one domestic servant.

GEOGRAPHICAL AREA INSURED

You will only be covered for the entire regional geographical area in which your destination is located as indicated below. However, stopovers of 2 nights outside of your selected regional geographical area are permitted.

Asia is defined as Singapore, Thailand, Indonesia, Philippines, Brunei, Taiwan, Korea, China (including Hong Kong and Macau), Laos, Vietnam, Myanmar, Cambodia, India, Sri Lanka, Bangladesh, Pakistan, Nepal, Bhutan, Japan, Mongolia, British Indian Ocean Territory, Maldives and East Timor.

Worldwide 1 is defined as all countries including United States of America and Canada.

Worldwide 2 is defined as all countries excluding United States of America and Canada.

YOUR POLICY AND PREMIUM

When you apply for the policy by completing our application we will confirm with you such details as: the plan chosen, the coverage type, the period of insurance, your premium, and whether any standard terms need to be varied (this may be by way of an endorsement). These details are recorded in the Certificate of Insurance we issue to you. The premium we charge varies according to the plan chosen and your risk profile (e.g. the destination you are travelling to, the period of your journey, who you want to be insured, etc.). We tell you the amount payable when you apply and if you purchase cover, the amounts due will be confirmed in your Certificate of Insurance.

This policy sets out the cover we are able to provide you with. You need to decide if the benefit limits, type and level of cover are appropriate for you and will cover your potential loss.

If you have any queries, want further information about the policy or want to confirm a transaction, please contact the MHinsure General Enquiries Department on Toll Free 1800 88 8777 or 03 2263 5700.

TABLE OF BENEFITS

This is only a summary of the benefits and amounts payable for each plan. Please read the Policy Benefits section carefully for the complete details of “We Will Pay” and “We Will Not Pay” which apply. Importantly, please note that exclusions and limits do apply to the cover and these are set out in the Policy Wording.

The limits displayed in the Table of Benefits are shown in Malaysian Ringgit (MYR), and limits are offered per insured person.

TRAVEL INSURANCE BENEFITS (In MYR)	INTERNATIONAL BASIC PLAN (NOT APPLICABLE TO ANNUAL PLAN)	INTERNATIONAL VALUE PLAN	INTERNATIONAL PREMIER PLAN
MEDICAL & TRAVEL ACCIDENT BENEFITS			
1 Emergency Medical And Dental Expenses			
Adults	Up to 200,000	Up to 400,000	Up to 1,000,000
Seniors (over 70 years)	Up to 25,000	Up to 150,000	Up to 250,000
Insured Dependant	Up to 50,000	Up to 150,000	Up to 250,000
Follow up treatment in Malaysia post journey	Up to 10,000 Included (10 days)	Up to 10,000 Included (10 days)	Up to 10,000 Included (10 days)
Alternative Medicine	Up to 100	Up to 200	Up to 300
Emergency Dental Expenses	Up to 1,000	Up to 1,000	Up to 1,000
2 Emergency Medical Assistance Or Evacuation	Unlimited	Unlimited	Unlimited
3 Emergency Telephone Charges & Internet Use	Up to 50	Up to 100	Up to 150
4 Overseas Hospital Confinement Allowance	Up to 5,000	Up to 15,000	Up to 20,000
Per day limit	250 per day	250 per day	300 per day
5 Repatriation of Mortal Remains	Unlimited	Unlimited	Unlimited
6 Emergency Travel And Accommodation Expenses	Arrangement only	Up to 5,000	Up to 7,500
7 Compassionate Visit	Up to 2,500	Up to 2,500	Up to 2,500
8 Return of Minor Children/ Child Care Benefit	Up to 15,000 (500 per day)	Up to 15,000 (500 per day)	Up to 15,000 (500 per day)
9 Quarantine Cover as a result of Pandemic Influenza	Up to 2,000 (200 per day)	Up to 2,000 (200 per day)	Up to 2,000 (200 per day)
10 Accidental Death & Disablement			
Adults	Up to 200,000	Up to 250,000	Up to 300,000
Seniors (over 70 years)	Up to 50,000	Up to 100,000	Up to 100,000
Insured Dependant	Up to 6,250	Up to 12,500	Up to 12,500
11 Child Education Fund	5,000	5,000	5,000
TRAVEL INCONVENIENCE BENEFITS			
12 Luggage & Personal Effects	Up to 2,500	Up to 5,000	Up to 7,500
13 Loss of Travel Documents	Up to 1,500	Up to 5,000	Up to 5,000
14 Theft of Cash	Up to 500	Up to 750	Up to 800
15 Luggage Delay	100 per 5 hours Up to 500	250 per 5 hours Up to 750	300 per 5 hours Up to 1,500
16 Travel Delay	Up to 2,400 200 per 5 hours	Up to 3,250 250 per 5 hours	Up to 4,200 300 per 5 hours
17 Common Carrier Delay	Up to 1,750 175 per 5 hours	Up to 3,250 250 per 5 hours	Up to 4,200 300 per 5 hours
18 Travel Misconnection	Up to 1,000 250 per 5 hours	Up to 1,000 250 per 5 hours	Up to 1,200 300 per 5 hours
19 Flight Overbooking	-	Up to 200	Up to 250
20 Trip Cancellation	Up to 5,000	Up to 20,000	Up to Trip Value
21 Trip Curtailment	Up to 5,000	Up to 20,000	Up to Trip Value
22 Hijacking	Up to 1,000 250 per 5 hours	Up to 1,000 250 per 5 hours	Up to 1,000 250 per 5 hours

TABLE OF BENEFITS CONT.

TRAVEL INSURANCE BENEFITS (In MYR)		INTERNATIONAL BASIC PLAN	INTERNATIONAL VALUE PLAN	INTERNATIONAL PREMIER PLAN
TRAVEL INCONVENIENCE BENEFITS CONT.				
23	Personal Liability	Up to 500,000	Up to 1,000,000	Up to 1,500,000
24	Home Protection	Up to 1,000	Up to 2,000	Up to 3,000
25	Cancellation due to Delay	-	-	Up to 500
26	Travel Reroute	-	-	Up to 200
27	Loss of Deposit/ Full payment due to insolvency of Airline	-	-	Up to 5,000
28	Loss of Credit Card/Fraudulent Use of Credit Card	-	-	Up to 5,000
29	Rental Car Excess Cover	-	-	Up to 1,000
30	Pet Care	-	-	Up to 500 (50 per day)
31	Sport Equipment			
	Golf Bicycle	-	-	Up to 5,000 Up to 10,000
24 HOURS ASSISTANCE				
32	24 Hour Travel Assistance	Included	Included	Included
33	24 Hour Medical Assistance	Included	Included	Included
34	Emergency Language Travel Interpreter	Arrangement only	Arrangement only	Arrangement only
35	Ambassador Services	Included	Included	Included
36	Global Cash	Arrangement only	Arrangement only	Arrangement only
37	Legal Services	Arrangement only	Arrangement only	Arrangement only
38	Urgent Message Relay	Included	Included	Included
39	Emergency Travel Arrangements	Arrangement only	Arrangement only	Arrangement only
40	Arrange Accommodation due to Travel Delay	Arrangement only	Arrangement only	Arrangement only
41	Lost Luggage Retrieval	Included	Included	Included
42	Lost Passport Assistance	Included	Included	Included

Note:

1. For Family Plan, the numbers of your family is up to a maximum of ten family members per policy, with limit sharing.
2. Emergency assistance is available through our 24-Hour Emergency Assistance toll free on telephone number +603 2263 5700/1800 888 777.
3. Please refer to the policy contract for further details of the above benefits.
4. 'Arrangement only' shall mean additional fee may be applicable where necessary and will be charge accordingly to policyholder.

ABOUT THIS POLICY WORDING

This Policy Wording sets out the cover provided and the terms, conditions and exclusions which apply. You need to read it carefully to make sure you understand it and that it meets your needs. In particular, read the Important Matters.

This Policy Wording, together with the certificate of insurance and any written endorsements written by us together make up your contract with the Insurer. Please retain these documents in a safe place.

HOW TO TAKE OUT YOUR POLICY

Once you have selected your plan, chosen who you wish to insure, completed our application, paid the full premium required and we agree to provide cover, we will give you a certificate of insurance, which will entitle you to claim under the policy up to the relevant amounts for which you are covered.

WHO IS YOUR INSURER

This Travel Insurance is underwritten by Etiqa General Insurance Berhad (9557-T) (the Insurer) of Dataran Maybank, No 1 Jalan Maarof, 59000 Kuala Lumpur, Malaysia and is referred to as “we”, “our” and “us” in this Policy Wording. The Insurer will settle all claims under this policy.

WHO IS COVER-MORE?

Cover-More is a global travel assistance company whose subsidiary company is Cover-More Asia Pte. Ltd. Suite 2A-23-2. Block 2A, Level 23, Plaza Sentral, Jalan Stesen Sentral 5, KL Sentral, 50470 KL, Malaysia and has been appointed by us to administer all emergency assistance services and benefits of this insurance. You may contact them in an emergency 24 hours a day, 7 days a week. Contact details are shown on the last page of the Policy Wording.

JURISDICTION AND CHOICE OF LAW

This policy shall be governed by and interpreted in accordance with the laws of Malaysia.

IMPORTANT MATTERS

Under your policy there are rights and responsibilities, which you and we have. You must READ THIS POLICY IN FULL for more details, but here are some you should be aware of.

WHO CAN PURCHASE THIS POLICY?

This policy is available for citizens, or residents of Malaysia; or person travelling through Malaysia or transiting through a Malaysian Airport whose journey starts in Malaysia.

YOUR DUTY OF DISCLOSURE

Before commencing this contract of insurance, you have a duty to disclose to us the information we need to enable us to decide whether and on what terms your proposal for insurance is acceptable. You must:

- Disclose every matter than you know, or could reasonably be expected to know;
- Give us honest and complete answers;
- Disclose any information that is relevant to our decision whether to accept the risk of the insurance and if so, on what terms;
- You have the same duty to disclose those matters to us before you apply to extend or vary this contract of travel insurance.

This policy will be void in the event of misrepresentation, misdescription, non-disclosure or concealment of any material circumstances, such as but not limited to your health conditions, your country of residence, and your destination. We may be entitled to avoid or reduce our liability under the contract in respect of a claim.

YOUR PERIOD OF COVER

You are not covered until we issue a certificate of insurance. The period you are insured for is set out in the certificate of insurance.

However:

- Cover begins when you leave your home to go directly to the airport to commence your journey.
- The trip cancellation benefit begins 30 days prior to the commencement of your journey, or when you pay your premium in full, whichever is later.
- Cover ends when you return to your home, or on the date of return set out on your certificate of insurance (End Date), whichever happens first.
- Certain benefits contain limitations on their period of cover; this is explained in the policy benefits section of this document.

PLEASE NOTE: for Annual Plan Coverage, the maximum period of cover will be 90 consecutive days from the date you depart from your Home in Malaysia. If your policy will expire before your journey ends, please ensure you renew your policy before your journey commences.

EXTENSION OF YOUR POLICY

Your cover will be automatically extended free of charge if you find that your return home has been delayed because of one or more of the following:

- If the transport you are travelling on, or that has accepted your fare or luggage, is delayed; or
- If you cannot return home due to a reason for which you can claim under your policy (subject to our written approval).

If the delay is for any other reason, we must receive your written request to extend cover at least 7 days before your original policy expires. Cover will be extended subject to our written approval and your payment of an additional premium.

If you do not advise us of any medical conditions that you have suffered during your journey at the time you apply for your extension, we will not pay for any expenses related to that condition including transport or associated costs, regardless of our acceptance of your extension.

An extension of cover is not provided if you have not advised us of any circumstances that may give rise to a claim under your original policy. We will not extend cover beyond the maximum term of the cover.

POLICY CANCELLATION

If you decide that you no longer want this policy, you may cancel this policy however any premiums that have been paid are completely non-refundable.

COOLING OFF PERIOD

If you have purchased a policy with Single Trip Coverage and you decide that you do not want this policy, you may cancel this policy by returning this document and your original certificate of Insurance to us before your departure date shown on your certificate of insurance.

You will be given a full refund of premium you paid to us (with no interest), provided you also furnish to us sufficient proof required by us that you do not intend to start your journey and you provide written confirmation that you do not want to make a claim or to exercise any other right under the policy. After your departure date you can still cancel your policy, but we will not refund any part of your premium.

If you have purchased a policy with Annual Coverage, and you notify us in writing within seven days of the certificate of insurance issuance date that you do not want this policy, we will give you a full refund of premium you paid to us (with no interest), provided you return this policy and your original certificate of insurance to us within seven days and you provide to us sufficient proof required by us that you have not commenced any journey since the certificate of insurance has been issued and you provide written confirmation that you do not want to make a claim or exercise any other right under the policy. After seven days of the certificate of insurance issuance date, you can still cancel your policy, but we will not refund any part of your premium.

SAFEGUARDING YOUR LUGGAGE AND PERSONAL EFFECTS

You must take all reasonable precautions to safeguard your luggage and personal effects. If you leave your luggage and personal effects unsupervised in a public place, we will not pay your claim for those items.

For a definition of "unsupervised", "public place" and "luggage and personal effects" please see "WORDS WITH SPECIAL MEANINGS".

PRIVACY NOTICE

Any personal information you provide is used by us to evaluate and arrange your policy. We also use it to administer and provide the insurance services and manage your rights and our rights and obligations in relation to the insurance services, including managing, processing and investigation claims. We may also collect, use and disclose it for product development, marketing, research, IT systems, maintenance and development and for any other purposes related to this product.

PRE-EXISTING MEDICAL CONDITIONS

Pre-existing medical conditions are not covered under this policy (see "General EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS"). The term Pre-existing medical condition has a special meaning and is defined in "WORDS WITH SPECIAL MEANINGS".

IN THE EVENT OF AN OVERSEAS HOSPITALISATION OR MEDICAL EVACUATION OR REPATRIATION

For emergency assistance anywhere in the world at any time the Cover-More medical team is only a telephone call away. The team will help with medical problems, locating nearest medical facilities, your evacuation home, locating the nearest embassies and consulates, as well as keeping you in touch with your family in an emergency.

If you are hospitalised, you or a member of your travelling party MUST contact our assistance team at Cover-More as soon as possible.

If you do not, we will not pay for these expenses or for any evacuation or airfares that have not been approved or arranged by us.

If you are hospitalised or receive outpatient treatment costing more than MYR 5,000 you, or a member of your travelling party, MUST contact our assistance team at Cover-More as soon as possible. If you do not, we will not pay for these expenses or for any evacuation, repatriation or airfares that have not been approved or arranged by us.

In case of in-patient hospitalisation, Cover-More will guarantee the medical in-patient expenses on your behalf and we will settle the claim directly with the Hospital or other medical or service provider, wherever possible. If Cover-More is unable to arrange this, we will reimburse you for costs insured and approved by us, when you return to Malaysia. In the event of requiring Assistance you should also read, "Conditions of Providing Assistance" in the Policy Benefits section, 2. Emergency Medical Assistance or Medical Evacuation.

YOU CAN CHOOSE YOUR OWN DOCTOR

You are free to choose your own Medical Advisor or we can appoint an approved Medical Advisor to see you. You must, however, advise us of your admittance to Hospital or your intended early return to Malaysia based on medical advice. To guarantee cover you must follow set instructions from us or the Cover-More medical team.

If you do not get the medical treatment you expect, we can assist you but we and/or the Agent, are not liable for anything that results from that advice.

NOTICE OF TRUST OR ASSIGNMENT

We shall not accept or be affected by notice of any trust or assignment or the like which relates to this Policy.

LIMIT OF BENEFIT PAYABLE

Subject to any sub-limits which may apply the limit of benefit payable under the plan you have selected applies to each of the persons listed as covered on your certificate of insurance. Details of all applicable sub-limits are shown under each benefit section, in the Table of Benefits and/or the Policy Benefits section.

A maximum limit of liability we accept resulting from any single claimable occurrence impacting more than one policy or insured person will be an aggregate total of MYR 5,000,000.

WORDS WITH SPECIAL MEANINGS

Some words used in this Policy Wording have special meaning. When these words are used, they have the meaning defined below:

“accident/accidental/accidentally” means an unexpected, unintended, unforeseeable event causing Injury.

“arises” or **“arising”** means directly or indirectly arising or in any way connected with.

“carrier” means any bus, coach, ferry, ship, train (including underground train, light rail and magnetic train companies) operated by a carrier duly licensed from relevant government authorities for the regular transportation of fare-paying passengers, including any fixed, wing aircraft provided by a regular flight operating airline or an air charter company; and any helicopter provided and operated by an airline operating only between established commercial airports or licensed commercial heliports.

“certificate of insurance” means the document we give you which confirms that we have issued a policy to you and sets out the details of your policy.

“checked in luggage” means luggage that an insured person has given over to the care of the carrier or other responsible party.

“dependant” means your children/grandchildren not in full time employment or are unmarried who are under the age of 18 (or under 21 years old if still studying full-time in a recognised institution of higher learning) and who are travelling with you on the journey.

“domestic” means within Malaysia.

“emergency” means a sudden and unforeseen situation or condition requiring immediate action, assessment or treatment.

“epidemic” means a sudden development and rapid spreading of a contagious disease or illness in an area as documented by a recognised public health authority.

“home” means the place where you normally reside in Malaysia.

“hospital” means an established hospital registered under any legislation that applies to it, that provides inpatient medical care.

“injure” or **“injured”** or **“injury”** means bodily injury caused solely and directly by violent, accidental, visible and external means, which happens on or after the effective date of coverage and before the end date, which occurs independently and does not result from any illness, sickness or other bodily disease.

“insured person” means the person(s) whose name(s) are set out on your certificate of insurance and everyone else who is covered under your policy.

“journey” or **“trip”** means your travel during the period of cover. Your journey starts from the time when you leave your home to go directly to the place you depart from, and ends when you return to your home, or when your policy ends, whichever is sooner.

“locked storage compartment” means a boot, trunk, glove box, enclosed centre console, or concealed cargo area of a station wagon, hatchback, van or motor home.

“luggage and personal effects” means any personal items owned by you and that you take with you, or buy, on your journey and which are designed to be worn or carried about with you. This includes items of clothing, personal jewellery, golfing equipment, photographic and video equipment or laptop computers, electrical devices or portable equipment. However, it does not mean any business samples or items that you intend to trade.

“medical advisor” means a qualified doctor of medicine or dentist registered in the place where you received the services/treatment or who is licensed and legally entitled to practice medicine in the applicable field for which services are delivered. A medical advisor cannot be related to you.

“open water sailing” means sailing more than 10 nautical miles off any land mass.

“overseas” means a country outside of Malaysia.

“pair or related set of items” means a number of items of luggage and personal effects that belong together or can be used together, for example but not limited to:

- A camera, lenses (attached or not), tripod and accessories;
- A matched or unmatched set of golf clubs, golf bag and buggy (golf equipment); or
- A matched pair of earrings.

“pandemic” means a form of an epidemic that extends throughout an entire continent or even the entire human race.

“permanent disability” means you have lost either: all sight in one or both eyes, the loss of hearing or speech, or the use of a hand or foot at or above the wrist or ankle, and the loss is for at least 12 months and in our opinion after consultation with an appropriate medical specialist, that loss will continue indefinitely.

“personal computer” means a laptop computer, including accessories or attachments and any hand held computer. This does not include smart phones (including iPhone or Blackberry) or personal digital assistants (PDA).

“pre-existing medical condition” means:

1. An ongoing injury, medical or dental condition of which you are aware, or related complication you have, or the symptoms of which you are aware;
2. A medical or dental condition that is currently being, or has been investigated, or treated by a health professional (including dentist or chiropractor) at any time in the past, prior to policy purchase;
3. Any condition for which you take prescribed medicine;
4. Any condition for which you have had surgery;
5. Any condition for which you see a medical specialist;
6. Pregnancy.

This definition of pre-existing medical condition applies to you, your travelling companion(s), dependant(s) or any other person.

“policy holder” means the individual who the policy has been issued to, as stated in the certificate of insurance.

“public place” means any place that the public has access to, including but not limited to planes, trains, taxis, buses, shops, airports, railway stations, streets, museums, galleries, hotel foyers and general access areas, beaches, restaurants and public toilets.

“reasonable” means:

- For medical or dental expenses: the standard level of care given in the country you are in;
- For other expenses: the standard level of accommodation and travel that you have booked for the rest of your journey or, as determined by us; or

- The actions that a reasonable person could be expected to take in a given scenario, as determined by us.

“relative” means any of the following who are resident in Malaysia: fiancé, fiancée, spouse, legally recognised de facto, parent, parent-in-law, brother, sister, son, daughter, daughter-in-law or son-in-law.

“resident” means;

- a) a Malaysia Citizen
- b) a Permanent Resident of Malaysia; or
- c) a holder of Malaysia Employment Pass and/ or Work Permit (which include his/her dependant(s) residing in Malaysia;

and his/her name must either appear in the Certificate of Insurance or as otherwise agreed upon between the Policyholder and Us.

“sick”, “sickness” or “illness” means a medical condition that is not an injury or not a pre-existing medical condition which first occurs during your period of cover.

“terrorism” means an act or acts, of any person or group(s) of person, committed for political, religious, ideological or similar purposes with the intention to influence any government and/or to put the public, or any section of the public, in fear. Terrorism can include, but not be limited to, the actual use of force or violence and/or the threat of such use. Furthermore the perpetrators of terrorism can either be acting alone, or on behalf of, or in connection with any organisation(s) or governments(s).

“total disablement” means injury of a permanent nature which solely and directly totally disables and prevents you from attending to any business, occupation of any and every kind or if you have no business or occupation, from attending to your usual duties or activities.

“travelling companion(s)” means a person/person(s) who made arrangements to travel with you for at least 75% of your journey before you entered into your policy.

“unsupervised” means leaving your luggage and personal effects:

- With a person you did not know prior to commencing your journey; or
- Where it can be taken without your knowledge, or;
- At such a distance from you that you are unable to prevent it being taken.

“valuables” means jewellery, watches, items made of precious metals or precious stones, furs, leather ware/ goods, binoculars, telescopes.

“we”, “our” and “us” means the insurer of your policy, Etiqa General Insurance Berhad (9557-T) and where applicable to also include its agent Cover-More.

“you” and “your” means the person(s) whose name(s) are set out on your certificate of insurance, and your travelling companion(s)/dependant(s).

POLICY BENEFITS

1. EMERGENCY MEDICAL AND DENTAL EXPENSES

1.1 WE WILL PAY

We will reimburse the reasonable medical or hospital expenses you incur until you return to Malaysia, if you become sick or injure yourself whilst on your journey.

- a) The medical or hospital expenses must have been incurred on the advice of a medical advisor.
- b) You must make every effort to keep your medical or hospital expenses to a minimum.
- c) If we determine that you should return to Malaysia for treatment and you do not agree to do so then we will pay you the amount, which we determine would cover your medical expenses and related costs had you agreed to our recommendation. You will then be responsible for any ongoing or additional costs relating to or arising out of the event you have claimed for.
- d) Expenses incurred in relation to treatment by a medical advisor, which are necessarily incurred whilst overseas for injury and sickness which you suffered solely and independently of any other causes. This benefit also covers expenses incurred for treatment or follow-up treatment in Malaysia by a medical advisor for injury or sickness which you had sustained whilst overseas.

The time limit for seeking such treatment is as follows:

- if prior treatment has not been sought overseas, you must seek treatment in Malaysia within 7 days from the date of return to Malaysia. From the date of the first treatment in Malaysia, you have up to a maximum of 30 days to continue treatment in Malaysia up to the limit specified under Section 1; or
- if treatment had already been sought overseas, you have up to a maximum of 30 days from the date of return to Malaysia to continue treatment in Malaysia up to the limit specified in Section 1.

In no event will the total expenses for treatment by a physician incurred overseas and in Malaysia exceed the limits specified in Section 1.

We will also pay the cost of:

- e) Emergency dental treatment due to an injury which the treating dentist certifies in writing is for the relief of sudden and acute pain, up to a maximum amount of MYR 1000 per person per journey.
- f) The treatment of an injury by a herbalist, acupuncturist, chiropractor and/or bonesetter up to a maximum of MYR 500 per accident.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

1.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay expenses:

- a) when you have not notified us as soon as possible of your admittance to hospital.
- b) relating to treatment by a chiropractor, physiotherapist or unless approved by us.
- c) if you do not take our reasonable advice or that of any assistance company we appoint.
- d) for damage to dentures, dental prostheses, bridges or crowns.
- e) relating to dental treatment involving the use of precious metals or for cosmetic dentistry.
- f) arising from quarantine.
- g) incurred within Malaysia.
- h) for any treatment that can reasonably be delayed until your return to Malaysia.
- i) for any treatment that you knew would be required prior to purchasing the policy.
- j) for regular treatment(s) or check-ups.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

2. EMERGENCY MEDICAL ASSISTANCE OR MEDICAL EVACUATION

We have appointed Cover-More to help you with any medical emergency. They are contactable on a 24x7 basis. Their contact details are shown on the last page of this Policy Wording. We will not be liable if we are unable to offer any of the services listed below due to unforeseen and insurmountable events.

2.1 WE WILL PAY

We will arrange for the following assistance services if you injure yourself or become sick whilst overseas:

- a) Access to a medical advisor for emergency medical treatment.
- b) Any urgent messages which need to be passed on to your family, relatives or employer in the case of an emergency.
- c) Provide any written guarantees for payment of reasonable expenses for emergency overseas hospitalisation.
- d) Your medical transfer or evacuation if you must be transported to the nearest hospital for emergency medical treatment.
- e) We will arrange and pay for expenses to repatriate you back to Malaysia if you are sick or injured overseas, with appropriate medical supervision. The maximum amount we will pay for all repatriation and associated costs is as per the table of benefits for your relevant plan type.
- f) If you require assistance with:
 - Rescheduling travel arrangements as a result of an emergency,
 - Referral for legal advice arising out of an incident during your journey,

- Contacting the issuer when passports or travel
- Arranging translator/interpreter assistance in an emergency, and/or
- Arranging overnight hotel accommodation following flight delay or travel misconnection, the experienced Cover-More team will help you.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

2.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

- if you decline to promptly follow the medical advice we have obtained, nor will we be responsible for subsequent medical, hospital or evacuation expenses.
- for medical evacuation from Malaysia to an overseas country.
- for any expenses due to any person being quarantined.
- for expenses incurred for donation of any body organ by you and costs of obtaining the organ including all costs incurred by the donor during organ transplant.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

3. EMERGENCY TELEPHONE CHARGES AND INTERNET USE

If during the Period of Insurance and whilst You on a Journey, You, as a result of being in Critical medical Condition, incur charges for personal mobile phone use for the sole purpose of engaging the services of Etiqa Assistance, or an authorized representative of Etiqa Assistance, during a medical emergency, and for which a Medical Expenses claim has been submitted. We will reimburse You for the emergency mobile phone charges incurred for such call to Etiqa Assistance, up to relevant Benefit amount as specified in the Certificate of insurance, subject to the terms and conditions of this policy.

3.1 WE WILL PAY

Charges incurred must be supported by an itemized statement of Charges

3.2 WE WILL NOT PAY

In addition to the General Exclusions, this policy does not cover, and we will not in any event be liable in respect of any claim under this Section which is directly or indirectly, caused by, a consequence of, arises in connection with or contributed to by any of the following:

- Telephone calls made via standard land line.
- Public telephone using international calling card.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

4. OVERSEAS HOSPITAL CONFINEMENT ALLOWANCE

4.1 WE WILL PAY

We will reimburse you the amount specified in the table of benefits for your relevant plan type for each day you are in hospital if you are hospitalised as an in-patient for more than 24 continuous hours in an overseas hospital due to an injury or sickness sustained while overseas.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

4.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section if:

- your hospital stay is less than 24 continuous hours in an overseas hospital.
- the hospital that you stay at is not overseas.
- you cannot claim for Medical Expenses under Section 1.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

5. REPATRIATION OF MORTAL REMAINS

5.1 WE WILL PAY

We will arrange and pay for the approved, reasonable cost of either a funeral or cremation overseas or of bringing your remains back to Malaysia if you die as a result of an injury or a sickness during your journey overseas.

5.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

- for any expenses for funeral services or cremation or bringing your remains back to Malaysia unless it has been first approved by us.
- for the transportation of your remains from Malaysia to an overseas country.
- for any expenses due to the insured person being quarantined.

When claims are made under this section for items or costs that are same/similar with items or costs claimed under section 2, we will pay the higher of the two amounts, not both.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

6. EMERGENCY TRAVEL AND ACCOMMODATION EXPENSES

6.1 WE WILL PAY

- a) If you are injured overseas or become too sick to travel due to an event or illness that requires emergency treatment from a medical advisor who certifies in writing that you are unfit to travel, we will pay your reasonable additional accommodation and travel expenses.
- b) If you are in hospital overseas suffering from a life threatening or other serious injury or sickness, or are evacuated for medical reasons, then we will pay the reasonable accommodation and travel expenses of your travelling companion or a relative to travel to you, stay near you or escort you on the written advice of a medical advisor confirming that it is required.
- c) If your travelling companion cannot continue their journey while overseas because of an injury or sickness which needs emergency treatment and a medical advisor certifies in writing that your travelling companion is unfit to travel, we will pay your reasonable additional accommodation and travel expenses for you to remain with your travelling companion for a reasonable period of time.
- d) If during your journey, your travelling companion or a relative;
 - dies unexpectedly;
 - is disabled by an injury;we will pay the reasonable additional cost of your return to your country of residence.

You must utilise any possible pre-arranged return travel.

If you do not have a return ticket to Malaysia then we will reduce the amount that we will pay by the price of the fare to Malaysia. We will only pay the cost of the fare class that you originally departed on, or had originally booked for your return.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

6.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

- a) if you can claim the additional expenses from any other party.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

7. COMPASSIONATE VISIT

7.1 WE WILL PAY

If, during your journey, you sustain bodily injury or sickness which results in confinement of more than 5 days in a hospital, we will pay you for the hotel accommodation and travel (economy return air travel) expenses necessarily incurred for one (1) relative or friend to visit and stay with you during your confinement as advised by a physician. The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

7.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

- a) if you can claim the additional expenses from any other party.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

8. RETURN OF MINOR CHILDREN/ CHILD CARE BENEFIT

8.1 WE WILL PAY

If you are confined in a hospital outside Malaysia and there is no other adult to accompany the dependant child or children on their journey back to Malaysia, we will pay your reasonable additional hotel accommodation and travel (economy air travel) expenses necessarily incurred for one (1) relative or friend to accompany your child/children back to Malaysia.

You must first use any prepaid travel arrangements or adjust them accordingly. We will only pay the difference or any amendment fees. We will not pay more than the original ticket value.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

8.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

- a) if you can claim the additional expenses from any other party.
- b) if you do not first attempt utilise prepaid travel arrangements.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

9. QUARANTINE COVER AS A RESULT OF PANDEMIC INFLUENZA

9.1 WE WILL PAY

If you are placed under compulsory quarantine by order of the relevant government authorities of the country in which You are visiting We will pay You RM200 per day for every complete twenty four (24) hours period that You are under quarantine up to the amount stated in the Schedule of Benefits.

10. ACCIDENTAL DEATH AND DISABLEMENT

10.1 WE WILL PAY

We will pay the total death benefit as listed on the table benefits to the estate of the deceased if:

- a) You are injured during your journey and you die because of that injury within 12 months of the date that the injury occurred.
- b) During your journey something that you are travelling on disappears, sinks or crashes and you are presumed dead and your body is not found within 12 months.
- c) The benefit will only be paid to another entity if the executor of the estate requests an alternative in writing, with appropriate supporting documentation unless you have expressly nominated another beneficiary with our nomination form, and have received acknowledgement from us.
- d) Furthermore, if you are injured during your journey, and because of the injury, you become permanently disabled, as per the definition (see "Words with Special Meanings") within 12 months of the injury, then we will pay the amount as noted on the table of benefits.

We will pay the percentage of the appropriate capital benefit shown below as detailed in the schedule of compensation also shown below:

	Basic Plan	Value Plan	Premier Plan
Adult (18-70 years)	Up to 200,000	Up to 250,000	Up to 300,000
Seniors (over 70 years)	Up to 50,000	Up to 100,000	Up to 100,000
Insured Dependants	Up to 6,250	Up to 12,500	Up to 12,500

Schedule of Compensation Percentage of Capital Benefit

1. Death 100%
2. Permanent total disablement 100%
3. Permanent and Incurable paralysis of all limbs 100%
4. Permanent total loss of or use of:
 - a) two limbs 100%
 - b) one limb 50%

5. Permanent total loss of sight in:
 - a) two eyes 100%
 - b) one eye 50%
6. Permanent total loss of hearing in:
 - a) both ears 100%
 - b) one ear 50%
7. Permanent total loss of speech 100%

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

10.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay for death or disablement:

- a) caused by any reason other than caused by injury.
- b) incurred in Malaysia.

You must check "GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS" for other reasons why we will not pay.

11. CHILD EDUCATION FUND

11.1 WE WILL PAY

Upon the death of the Insured Person where the claim is payable except under general exclusion and such Insured Person Who, at the date of the accident, has any surviving children, We will pay the amount stated in the Schedule of Benefits being an education fund for surviving Children.

12. LUGGAGE AND PERSONAL EFFECTS

12.1 WE WILL PAY

We will pay the repair cost, or value of any luggage and personal effects which are stolen, accidentally damaged or permanently lost. If your claim is accepted we have the choice of paying for the repair cost, paying you the replacement value (as per an available rate obtained by us) or settle you the value of the item(s) in cash allowing for depreciation.

- a) You must provide receipts for your items, to justify the amount of your claim. If you are unable to submit receipts we may be able to accept alternate proof of ownership and value for your items, as agreed upon by us on a case by case basis.
- b) When calculating the amount payable we will apply depreciation due to age, wear and tear for each item which is more than 12 months old. The rate of depreciation is 15% of the original cost of each item per complete calendar year.
- c) We will not pay more than the original purchase price, replacement price or repair cost of any item, whichever amount is lower. We also have the option to repair or replace the luggage & personal effects instead of paying you.
- d) The maximum amount we will pay for any item (item limit) is:
 - MYR 1,000 for portable personal computers, cameras, video cameras.
 - MYR 500 for any other single article.
 - MYR 500 for all other unspecified items, pair or related set of items.

- e) When determining the classification of an item, we will use the item's intended primary function as determined by the manufacturer. E.g. camera phones such as iPhone and Nokia N95 will be assessed as mobile phones.
- f) Luggage and personal effects left in a motor vehicle are only covered, during daylight hours and must have been in a locked storage compartment and forced entry must have been made. The most we will pay if your luggage and personal effects are stolen from the locked storage compartment of an unoccupied vehicle is MYR 250 for each item and MYR 1,500 in total for all stolen items.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

12.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay a claim in relation to your luggage and personal effects if:

- a) you do not report the loss, theft or misplacement within 24 hours to the police or if applicable to an office of the cruise or transport authority you were travelling on when the loss, theft or misplacement occurred. You must prove that you made such report by providing us with a written statement from whomever you reported it to.
- b) your valuables, personal computer equipment, mobile phone, camera and/or accessories, electronic devices and/or accessories are transported in the cargo hold of any ship, aircraft, train, tram or bus.
- c) the loss, theft of or damage to bicycles or watercraft of any type (other than surfboard).
- d) The loss, theft or damage is to items left behind in any hotel or motel room, aircraft, ship, train, tram, taxi, bus or rental vehicle.
- e) the luggage and personal effects were being sent unaccompanied or under a freight contract.
- f) the loss of or damage arises from any process of cleaning, repair or alteration.
- g) the loss of or damage arises from ordinary wear and tear, deterioration, atmospheric or weather conditions, insects, rodents or vermin.
- h) the luggage and personal effects were left unsupervised in a public place.
- i) the luggage and personal effects were left unattended in a motor vehicle unless it was locked in the boot or locked storage compartment.
- j) the luggage and personal effects were left overnight in a motor vehicle, even if they were in a locked storage compartment.
- k) the luggage and personal effects have an electrical or mechanical breakdown or malfunction, or cease to work without an event occurring.
- l) the luggage and personal effects are fragile, brittle or an electronic component is broken or scratched unless either:
 - It is the lens of spectacles, binoculars or photographic or video equipment; or
 - The breakage or scratch was caused by a crash involving a vehicle in which you are travelling.
- m) you are entitled to be reimbursed by the shipping line, bus line, airline, cruise line or rail authority you were travelling on when the loss, theft, misplacement or damage occurred. However, if you are not reimbursed the full amount of your claim, we will pay the difference between the amount of your loss and what you were reimbursed, up to the limit of your cover (allowing for depreciation due to age, wear and tear).
- n) the loss or damage is to sporting equipment whilst in use (including surfboards).
- o) the loss is relating to theft of cash or traveller's cheques.
- p) you do not provide proof that you owned the item and proof of its value and age.

You must check "GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS" for other reasons why we will not pay.

13. LOSS OF TRAVEL DOCUMENTS

13.1 WE WILL PAY

We will reimburse you the replacement costs (including essential and reasonable communication, travel and accommodation costs to obtain replacements) of travel documents, including passports, traveller's cheques, credit cards and other necessary travel documents when such loss occurred while you are overseas on your journey.

You must contact us prior to purchasing or using any accommodation or transport expenses that you wish to claim under this benefit for our pre-approval.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

13.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay a claim under this section:

- a) if you do not report the loss within 24 hours to the police or relevant authority and, in the case of traveller's cheques, to the issuing bank or company in accordance with the conditions under which the traveller's cheque(s) were issued, and;
- b) if you cannot prove that you made a report to the above relevant persons by providing us with a written statement from them.
- c) for expenses incurred due to the fraudulent use of credit cards.
- d) for transport and accommodation expenses claimed under this section that have not been approved by us.

You must check "GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS" for other reasons why we will not pay.

14. THEFT OF CASH

14.1 WE WILL PAY

We will pay the value of any cash, traveller's cheques or money orders stolen from your person or from your purse/handbag/back pack that is over your shoulder or in your hand whilst on your journey overseas.

The most we will pay is specified under the table of benefits for your specific plan type.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

14.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay a claim under this section:

- a) you do not report the theft within 24 hours to the police or an office of the transport operator or provider you were travelling with when the theft occurred.
- b) you do not report the theft within 24 hours to the police and, in the case of traveller's cheques, to the issuing bank or company in accordance with the conditions under which the traveller's cheque(s) were issued.

You must check "GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS" for other reasons why we will not pay.

15. LUGGAGE DELAY

15.1 WE WILL PAY

We will reimburse you, for each completed 5 hour period, for the purchase of necessary, reasonable and essential clothing and toiletries if any of your checked in luggage is delayed, mishandled, misdirected or misplaced by the carrier on your journey departing from Malaysia for a period of more than 5 consecutive hours from the time of your arrival at your overseas destination.

Your claim must contain written proof from the carrier who was responsible for your delayed luggage. You must keep and submit valid written documents in order to support your claim.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

15.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay a claim in relation to your luggage and personal effects delay if:

- a) you are entitled to be reimbursed by the carrier who was responsible for your delayed luggage.
- b) your luggage is delayed on the return leg of your journey, following the flight you take that returns you to Malaysia.
- c) for portions of a delay that are less than 5 hours, following the initial 5 hour delay.

You must check "GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS" for other reasons why we will not pay.

16. TRAVEL DELAY

16.1 WE WILL PAY

We will pay for each completed 5 consecutive hour period if a disruption to your journey arising from strike/industrial action, adverse weather conditions, mechanical breakdown/derangement or structural defect of the carrier you were scheduled to travel in. If the carrier provides alternative means of transportation at no additional cost to you, which will influence and assist continuing the scheduled journey, the alternative schedule must be accepted and any consequential cost would not constitute a claim.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

16.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay if a disruption to your journey arises from any of the following reasons:

- a) The insolvency of any transport, tour or accommodation provider.
- b) Arising from strike or industrial action which began or was announced before the issue date of your policy or on the date your travel tickets or confirmation of booking was issued, whichever is later.
- c) If you have not yet departed your home to commence your journey.
- d) For portions of a delay that are less than 5 hours, following the initial 5 hour delay.
- e) If your claim arises directly or indirectly from an act of terrorism or the threat or perceived threat of an act of terrorism.

You must check "GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS" for other reasons why we will not pay.

17. COMMON CARRIER DELAY

17.1 WE WILL PAY

We will pay you for each completed 5 consecutive hour period, if whilst you are on a journey, the departure of the carrier in which you have arranged to travel is delayed, cancelled or rescheduled for at least 5 consecutive hours at any single location from the time specified in the itinerary supplied to you due to strikes or industrial action by the employees of the carrier.

The delay is calculated from the scheduled departure time of the carrier specified in the itinerary. We will pay one delay per return journey.

The delay must be verified in writing by the operators of the common carrier or their handling agent(s) as well as the number of hours delayed and the reason for delay.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

17.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay a claim under this section:

- a) for portions of the misconnection that are less than 5 hours, following the initial 5 hour delay.
- b) if your claim arises directly or indirectly from an act of terrorism or the threat or perceived threat of an act of terrorism.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

18. TRAVEL MISCONNECTION

18.1 WE WILL PAY

We will pay in the event that you miss your confirmed onward travel connection at the transfer point due to the late arrival of your scheduled incoming connecting transport conveyance and no other transportation is available to you within 5 consecutive hours of your arrival at the transport point, we will pay you per each completed 5 hour period as specified under the table of benefits for your specific plan type.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

18.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay if a disruption to your journey arises from any of the following reasons:

- a) The insolvency of any transport, tour or accommodation provider.
- b) Arising from strike or industrial action which began or was announced before the issue date of your policy or on the date your travel tickets or confirmation of booking was issued, whichever is later.
- c) If you have not yet departed your home to commence your journey.
- d) For portions of the misconnection that are less than 5 hours, following the initial 5 hour delay.
- e) If your claim arises directly or indirectly from an act of terrorism or the threat or perceived threat of an act of terrorism.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

19. FLIGHT OVERBOOKING

19.1 WE WILL PAY

We will pay in the event that you are unable to travel on your scheduled flight while you are overseas due to the flight being overbooked and no other flight is available to you within 5 consecutive hours of your scheduled departure time we will pay you the capital benefit for the plan you have selected.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

19.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay a claim under this section:

- a) if the overbooking is due to the financial collapse of any transport, tour or accommodation provider
- b) arising from strike or industrial action which began or was announced before the issue date of your certificate of insurance or on the date your travel tickets or confirmation of booking was issued, whichever is the earlier.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

20. TRIP CANCELLATION

20.1 WE WILL PAY

We will pay your cancellation fees and lost deposits for travel and accommodation arrangements that you have paid in advance and cannot recover from any other source if your journey is cancelled at any time through any of the following circumstances neither expected nor intended by you or outside your control occurring within the 30 days (except item b) prior to the date your journey is scheduled to commence:

- a) Death or injury or sickness of the insured person and/or the insured person's relative and/or the insured person's dependant children regardless of whether they are insured or not.
- b) Serious damage to your home from fire, flood or similar natural disaster (typhoon, earthquake, etc.) within seven days before the departure date which required your presence on the premises on the departure date.
- c) An accident involving you or your travelling companion's mode of transport, while you are onboard. You must have written confirmation of the accident from an official body in the country in which the accident happened. This event must have occurred during your journey.
- d) Witness summons or jury service requiring your presence.
- e) Compulsory quarantine, jury service, subpoena or kidnapping of the Insured Person.
- f) Cancellation of schedule common carrier services consequent upon strike, riot or civil commotion
- g) Following the advice and/or warning of the Malaysian Government, or the government of the destination country, declaring unsafe conditions for travel, through or by general mass media
- h) Natural disasters which prevent in the Insured Person from continuing with their planned Trip.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

20.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay if your cancellation fees or lost deposits arise because of the following:

- a) A tour operator or wholesaler being unable to complete arrangements for any tour because there were not enough people to go on the tour.
- b) If your claim arises directly or indirectly due to you, your travelling companion, or Relative being quarantined.
- c) Pregnancy or childbirth, and any injury or sickness associated with pregnancy or childbirth.
- d) The death, injury or sickness of any person who resides outside of Malaysia.
- e) If you were aware, before your policy was issued, of any reason that may cause your journey to be cancelled, abandoned or shortened.
- f) If your claim arises directly or indirectly from an act of terrorism or the threat or perceived threat of an act of terrorism.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

21. TRIP CURTAILMENT

21.1 WE WILL PAY

If an interruption to your journey occurs due to the occurrence of any of the following events which result in you having to return directly to Malaysia from overseas, we will pay the additional transport and accommodation costs for you to return to Malaysia, and we will pay for any loss of transport and accommodation expenses paid in advance that are forfeited due to your return to Malaysia. This must be the result of the following:

- a) An injury or sickness suffered by you resulting in you receiving advice from a medical advisor to return immediately to your country of residence.
- b) Hijacking of the aircraft in which you are travelling as a passenger.
- c) A typhoon, earthquake, volcano eruption, or tsunami which prevents you from continuing with your scheduled journey.
- d) The unexpected outbreak of strike, riot or civil commotion arising out of circumstances beyond your control.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

21.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section if:

- a) you were aware of any reason, before your period of cover commenced that may cause your journey to be rearranged.

- b) your delay is due to any transport, tour or accommodation provider, or travel or booking agent ceasing to carry on normal business operations for financial reasons or insolvency.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

22. HIJACKING

22.1 WE WILL PAY

We will reimburse you the amount specified in the table of benefits for your relevant plan type for each 5 hour period you are forcibly detained by hijackers on a means of public transport during your journey due to it being hijacked by persons using violence or threat of violence.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

22.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay a claim in relation to hijacking:

- a) for periods that are less than 5 hours, following the initial 5 hour period.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

23. PERSONAL LIABILITY

23.1 WE WILL PAY

We will cover your legal liability for payment of compensation in respect of:

- a) Death or bodily injury to someone else, and/or
- b) Physical loss or damage to someone else's property as a result of an incident that happens during your journey.

We will also reimburse your reasonable legal costs and legal expenses for settling or defending the claim made against you. We will decide whether the costs were reasonable.

You must not accept liability or promise to pay the claim without prior written approval from us.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have. This amount applies to the total of all claims combined, regardless of the number of persons the claims relate to.

23.2 WE WILL NOT PAY

We will not reimburse you for anything you have to pay because of a legal claim against you for causing injury, death or damage to property, if the claim arises out of or is for:

- a) bodily injury to you, your travelling companion, or to a relative or employee of either of you.
- b) damage to property belonging to you, or in your care or control, or belonging to, or in the care or control of, a relative of yours, or your travelling companion, or to an employee of either of you.
- c) something arising out of the ownership, custody or use of any, aerial device, watercraft or mechanically propelled vehicle.
- d) something arising out of the conduct of a business, profession or trade.
- e) any loss, damage or expenses which are covered or should have been covered under a statutory or compulsory insurance or compensation scheme or fund, or under workers' compensation legislation, an industrial award or agreement, or accident compensation legislation.
- f) any fine, penalty or aggravated, punitive or exemplary or liquidated damages.
- g) disease that is transmitted by you.
- h) any relief or recovery other than monetary amounts.
- i) liability arising from a contract that imposes on you a liability which you would not otherwise have.
- j) anything that is covered under any other policy. We will be liable only for the amount your liability exceeds the limits of cover under any other policy.
- k) assault and/or battery committed by you or at your direction.
- l) conduct intended to cause personal injury, property damage or liability with reckless disregard for the consequences of you or any person acting with your knowledge, consent or connivance.
- m) claims arising directly or indirectly from an act of terrorism or the threat or perceived threat of an act of terrorism.

You must check "GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS" for other reasons why we will not pay.

24. HOME PROTECTION

24.1 WE WILL PAY

We will pay for damage to your home and its contents if during the period of insurance your home is left unoccupied and is damaged as a result of fire or theft by forcible violent means.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

24.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay a claim under this section:

- a) for any loss as a result of the actions of a Domestic Servant.

You must check "GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS" for other reasons why we will not pay.

25. CANCELLATION DUE TO DELAY

25.1 WE WILL PAY

If any part of the planned Trip is cancelled due to the delay, but you still continue with the rest of the Trip, We will pay You for irrecoverable deposits or charges paid in advance or contracted to be paid for those parts that are cancelled, up to the limit stated in the Schedule of Benefits

The delay must be verified in writing by the operator(s) of the conveyance or their handling agent(s) on the number of hours delayed. If you are entitled to a refund of all or part of such expenses from another source, we will only be liable for the excess of the amount recoverable from such other source.

25.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay for claim arising directly or indirectly from, in respect of, or due to:

1. Your failure to check in accordingly to the itinerary supplied to You or failure to obtain a written confirmation from the carriers or their handling agents of the numbers of hours of delay
2. Strike, riot or industrial action existing at the date You purchased this insurance
3. Your late arrival at the Common Carrier terminal after check in or booking in time (Except for the late arrival due to strike on industry action)

You must check "GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS" for other reasons why we will not pay.

26. TRAVEL REROUTE

26.1 WE WILL PAY

We will pay You RM200 if the arrival of the schedule public conveyance in which You have arranged to travel is delayed for at least five (5) hours from the time specified in the itinerary supplied to You due to rerouting of the schedule public conveyance, as a result of strike/industrial action, adverse weather conditions or mechanical breakdown.

26.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay for claims arising directly or indirectly from, in respect of, or due to:

1. Delay in arrival at the destination as a result of delay in departure of the schedule public conveyance
2. Failure of the Insured Person to obtain a written confirmation from the carriers or their handling agents of the number of hours of delay and the reason such delay
3. Strike or industrial action existing at the date you purchase this insurance

You must check "GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS" for other reasons why we will not pay.

27. LOSS OF DEPOSIT/FULL PAYMENT DUE TO INSOLVENCY OF AIRLINE

27.1 WE WILL PAY

In the event that before or after the departure date of Your booked Trip, The airline from which you purchase your air ticket from is declared insolvent and You are unable to proceed with Your Trip, We will pay You up to the limit stated in the Schedule of Benefits for loss or unrecoverable deposits or full payment paid in advance for Your air tickets.

27.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay for any loss:

1. For air tickets purchased for non scheduled commercial flights
2. If You knew at the time You bought this insurance about any reason that could cause a claim under this section

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

28. LOSS OF CREDIT CARD/FRAUDULENT USE OF CREDIT CARD

28.1 WE WILL PAY

If You suffer financial loss as a direct result of the fraudulent use of Your credit card(s) following theft during Your trip, we will pay for such loss up to the limit stated in the schedule of Benefits.

Any claim must be accompanied by a report issued by the card company(s) evidencing the loss

28.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay for any loss:

1. If the loss or theft of Your Credit Card is not reported to your Credit Card issuing company within three (3) hours from the time of theft
2. Losses recoverable from any other sources

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

29. RENTAL CAR EXCESS COVER

29.1 WE WILL PAY

We will pay the insured for any excess or deductible, which the insured becomes legally liable to pay under a car rental contract as a result of loss or damage to the rented car arising from an accident provided that the following conditions are observed:

1. The car must be rented from a licensed rental agency
2. The insured shall take a comprehensive motor insurance against any Loss or Damage to the rented car during the rental period
3. The insured must comply with all requirements of the rental agency under the rental agreement, the insurer under the motor insurance policy of the rented car as well as the laws, rules and regulations of the country of visit; and
4. The car must be rented and driven by the insured or any of his/her immediate Family member who holds a valid license(s) to drive the rented car at country of visit and is named as the insured under the certificate of insurance

29.2 WE WILL NOT PAY

1. Loss or Damage arising from failure of the insured to observe any of the conditions listed in this section
2. The insured or the said immediate Family member was during the Period of Insurance, disqualified by any order from any court of Law or Prohibited from renting and/or driving by reason of any law, enactment, rule or regulation of the Country of visit: or
3. Loss or Damage not due to an Accident involving the rented car.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

30. PET CARE

Compensates for additional cost of pet hotel charges for which the Insured Person is liable under pet hotel agreement if the Insured Person is unable to return to collect the pet due to:

1. Insured Person’s accidental bodily injuries or serious illness which requires admittance to Hospital: or
2. Delay of scheduled carrier in which Insured Person is travelling during the journey

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

31. SPORT EQUIPMENT (GOLF EQUIPMENT AND/OR BICYCLE)

31.1 WE WILL PAY

We will pay the repair cost, or value of any sport equipment which are stolen, accidentally damaged or permanently lost. If your claim is accepted we have the choice of paying for the repair cost, paying you the replacement value (as per an available rate obtained by us) or settle you the value of the item(s) in cash allowing for depreciation.

1. You must provide receipts for your items, to justify the amount of your claim. If you are unable to submit receipts we may be able to accept alternate proof of ownership and value for your items, as agreed upon by us on a case by case basis.
2. When calculating the amount payable we will apply depreciation due to age, wear and tear for each item which is more than 12 months old. The rate of depreciation is 15% of the original cost of each item per complete calendar year.
3. We will not pay more than the original purchase price, replacement price or repair cost of any item, whichever amount is lower. We also have the option to repair or replace the sport equipment instead of paying you.
4. The maximum amount we will pay for any item (item limit) is:
 - MYR 5,000 for golf equipment.
 - MYR 10,000 for bicycle.

The maximum amount we will pay for all claims combined under this policy section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

31.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay a claim in relation to your Golf equipment and/or bicycle if ;

1. You do not report the loss, theft or misplacement within 24 hours to the police or if applicable
2. The loss, theft or damage is to items left behind in any hotel or motel room, aircraft, ship, train, tram, taxi, bus or rental vehicle.
3. The Golf equipment and/or bicycle were being sent unaccompanied or under a freight contract.
4. The loss of or damage arises from any process of cleaning, repair or alteration.
5. The loss of or damage arises from ordinary wear and tear, deterioration, atmospheric or weather conditions, insects, rodents or vermin.
6. The Golf equipment and/or bicycle were left unsupervised in a public place.
7. The Golf equipment and/or bicycle were left unattended in a motor vehicle unless it was locked in the boot or locked storage compartment.

8. The Golf equipment and/or bicycle were left overnight in a motor vehicle, even if they were in a locked storage compartment.
9. The Golf equipment and/or bicycle have and electrical or mechanical breakdown or Malfunction, or cease to work without an event occurring.
10. The Golf equipment and/or bicycle are parts that or an electronic component is broken or scratched unless either:
 - a. The breakage or scratch was caused by a crash involving a vehicle in which you are travelling.
11. You are entitled to be reimbursed by the shipping line, bus line, airline, cruise line or rail authority you were travelling on when the loss, theft, misplacement or damage occurred.
However, if you are not reimbursed the full amount of your claim, we will pay the difference between the amount of your loss and what you were Reimbursed, up to the limit of your cover (allowing for depreciation due to age, wear and tear).
12. The loss or damage is Golf equipment and/or bicycle whilst in use.
13. You do not provide proof that you owned the item and proof of its value and age.

You must check “GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS” for other reasons why we will not pay.

GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS

WE WILL NOT PAY UNDER ANY CIRCUMSTANCES IF:

General

1. you do not act in a reasonable or responsible way to protect yourself and your property and to avoid making a claim.
2. you do not do everything you can to reduce your loss as much as possible.
3. your claim arises from consequential loss of any kind, including loss or lack of enjoyment.
4. your claim arises directly or indirectly from, or is in anyway related to you or your travelling companions changing plans.
5. at the time of purchasing the policy, you were aware of something that would give rise to you making a claim under this policy.
6. your claim is for a loss, which is recoverable by compensation under any workers compensation act or transport accident laws or by any Government sponsored fund, plan, or medical benefit scheme, or any other similar type legislation required to be effected by or under a law.

7. your claim arises from errors or omissions in your booking arrangements or failure to obtain relevant visa, passport or travel documents or overbooking by a transport operator, agent or provider.
8. your claim arises because you act illegally or break any government prohibition or regulation including visa requirements.
9. your claim arises from a government authority confiscating, detaining or destroying anything.
10. Wilful, criminal, illegal or intentional acts, or neglect;
11. Self-Inflicted Injury unless the injury result in death: or;
12. Under the influence of, or due wholly or partly to the effect of, alcohol or drugs (other than drugs taken in accordance with the treatment prescribed and directed by a Medical Practitioner but excluding drugs used in the treatment of alcohol or drug addiction);
13. Pregnancy, childbirth, miscarriage or abortion;
14. Human Immunodeficiency Virus (HIV), any variance including Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS) and AIDS Related Complications (ARC);
15. War or any act of war, declared or undeclared;
16. Ionization, radiation or contamination, by radioactivity from any nuclear waste from the combustion of nuclear fuel or nuclear weapons materials;
17. No claims shall be considered or become payable for motor vehicle accident if You do not possess a valid driving license. A valid driving license shall constitute a license which is in force and shall include holders of LDL, PDL & CDL license as opposes to having suspended or revoked license.
18. you are claiming for the cost of utilised services including transport or accommodation.
19. your claim arises or is in anyway related to you being in control of any motorised vehicle that you do not hold a relevant valid license for in your country of residence or you are a passenger travelling in a motor vehicle that is in control of a person that does not hold a current motor vehicle license valid for that country.
20. your claim arises directly or indirectly from you not wearing appropriate protective clothing.
21. if you claim under more than one section of this policy for the same or similar services/facilities, we will pay your claim under the section that is more financially favourable to you, but not under more than one section.
22. your claim arises from, or is anyway related to force majeure unless the benefit specifically offers coverage.
23. your claim arises because you are engaging in mining, oil rigging, aerial photography or handling explosive or you are engaging in any naval, military, air force, law enforcement, or civil defense service or operation.

Medical

24. your claim arises from, is related to, or associated with a pre-existing medical condition.
25. your claim is in respect of travel booked or undertaken against the advice of any medical advisor.
26. your claim arises directly or indirectly from any metastatic or terminal prognosis that was made prior to the policy being issued.
27. your claim arises directly or indirectly from any journey for the purposes of obtaining any form of treatment overseas or any elective treatment that you choose to undertake.
28. your claim arises out of pregnancy, childbirth, related complications or any medically assisted conception.
29. your claim involved a hospital where you are being treated for addiction to drugs or alcohol, or you are using it as a nursing, convalescent or rehabilitation place.
30. your claim involves the cost of medication in use at the time the journey began or the cost for maintaining a course of treatment you were on prior to the journey. This includes any medication lost or stolen during your journey or your purchase of preventative medication.
31. your claim arises from or is in any way related to depression, anxiety, stress, mental or nervous conditions including addiction or withdrawal.
32. your claim arises from or is any way related to suicide or attempted suicide.
33. your claim arises from or is any way related to a sexually transmitted disease or your claim arises directly or indirectly from Human Immunodeficiency Virus (HIV) infection, Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS).
34. you were under the influence of, or affected by alcohol or drugs - unless the drugs were prescribed by a medical advisor and taken in accordance with their instructions.
35. despite their advice otherwise following your call to Cover-More, you received private hospital or medical treatment where public funded services or care is available or under any Reciprocal Health Agreement between appropriate Governments.
36. your claim arises from or is related to the death or hospitalisation of any person aged 85 years and over, not listed on the certificate of insurance, regardless of the country that they reside.
37. your claim arises from or is any way connected to any elective medical, surgery or dental treatment.
38. your claim involves the cost of preventative medication or preventative treatment including, but not limited to, vaccination or contraception.

CLAIMS

CLAIMS PROCESSING

We endeavour to process your claim within 20 working days of us receiving a completed claim form and all necessary documentation. If we need additional information, a written request will be sent to you within 20 working days.

For claims purposes, evidence (original receipts) of the value of the property insured or the amount of any loss must be kept.

HOW TO MAKE A CLAIM

You must give us notice of your claim as soon as possible by completing the claim form supplied by us and scanning and emailing to the address shown on the claim form. If the claim form is not fully completed by you, we cannot process your claim and we will return the form to you for completion.

If you do not, we can reduce your claim by the amount of prejudice we have suffered because of the delay.

You must give us any information we reasonably ask for to support your claim at your expense, such as but not limited to police reports, valuations, medical reports, original receipts or proof of ownership.

If required we may also ask you to provide us with translations into English of such documents to enable us to carry out our assessment of your claim.

You must co-operate with us at all times in relation to the provision of supporting evidence and such other information as we may reasonably require.

- For medical, hospital or dental claims, contact us as soon as possible.
- For damage or permanent loss of your luggage and personal effects, report it immediately to the police or appropriate authority and obtain a written notice of your report.
- For damage or misplacement of your luggage and personal effects, caused by the airline or any other operator or accommodation provider, report the damage or misplacement to an appropriate official and obtain a written report, including any offer of settlement that they may make.
- Submit in full, any details of any claim in writing within 30 days after the end of your journey.

If your claim arises from, or is in anyway related to a medical incident or condition affecting anyone, we will request a medical certificate from the treating Doctor. We may also require further medical information once we have begun assessing your claim.

YOU MUST NOT ADMIT FAULT OR LIABILITY

In relation to any claim under this policy you must not admit that you are at fault, and you must not offer or promise to pay any money, or become involved in litigation, without our approval.

EXCLUSIONS

When we won't pay a claim as set out in the "WE WILL NOT PAY" under each section and in "GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS" - these restrict coverage and benefits.

CLAIMS ARE PAYABLE IN MALAYSIA RINGGIT TO YOU

We will pay all claims in Malaysian Ringgit. If we are unable to pay directly to service providers, we will pay you unless you tell us to pay someone else in writing. The currency exchange rate that applies is determined by the date that you incurred the cost, or the noted billing date on the medical documentation.

FRAUD

If you or anyone acting on your behalf uses dishonest means to obtain a claim payment under the policy for which you do not qualify, we will not pay the benefit and we will cancel the policy. Any benefit claimed fraudulently and received must be paid back to us. We will report any acts of fraud to the local police authority.

YOU MUST HELP US TO RECOVER ANY MONEY WE HAVE PAID

If we have a claim against someone in relation to the money we have to pay under this policy, you must do everything you can to help us do that in legal proceedings. If you are aware of any third party that you or we may recover money from, you must inform us of such third party.

IF YOU CAN CLAIM FROM ANYONE ELSE, WE WILL ONLY MAKE UP THE DIFFERENCE

If you can make a claim against someone in relation to a loss or expense covered under this policy and you do not get paid the full amount of your claim, we will make up the difference. You must claim from them first.

OTHER INSURANCE

No person shall be insured under more than one travel insurance policy issued by us. In the event the Insured Person is covered under more than one such policy, we shall consider that person to be insured under the policy, which provides the greatest amount of benefit. If at the time of any loss, damage, or liability arising under the policy there is any other insurance provided by another company covering the same loss, damage or liability, we will only pay our proportion.

CUSTOMER SATISFACTION

Should you have a complaint arising out of this insurance or our employees, authorised representatives or service providers, please contact us by post at:

Complaint Management Unit
Etiqa General Insurance Berhad
Level 5, Tower B, Dataran Maybank
No. 1, Jalan Maarof
59000 Kuala Lumpur, Malaysia;

Or by telephone number 1300 13 8888 or
+603 2780 4500 (Overseas)

Facsimile Number: +603 2785 3093

E-mail: cmu@etiqa.com.my

We will respond to your complaint within 5 business days, provided we receive all necessary information and we have completed any investigation required. If we need more time, we will agree on a reasonable alternative time frame.

In the unlikely event of you remaining unsatisfied with the decision of the Insurance Company, The Ombudsman for Financial Services (OFS) and BNM LINK provide alternative avenues for members of the public to seek redress against unfair market practices. Procedures for complaints to OFS and BNM are provided on this page.

PROCEDURE FOR COMPLAINT TO OFS

The Ombudsman for Financial Services (OFS) may be contacted by you, in the event that you are dissatisfied with the decision of the Insurance Company to a dispute, or the Insurance Company's failure to respond to a complaint within sixty (60) days. The OFS contact details are as follows:

Email : enquiry@ofs.org.my

Fax : 603-2272 1577

**Postal address : Chief Executive Officer,
Ombudsman for Financial Services
(Formerly known as Financial Mediation Bureau)
Level 14, Main Block, Menara Takaful Malaysia,
No.4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000, Kuala Lumpur.**

Alternatively, you may file the dispute in person at the OFS office.

The OFS must be contacted within six (6) months from the date of the final decision from the Insurance Company to the dispute or after sixty (60) calendar days from the date of your dispute was first referred to the Insurance Company in respect of which no response has been received from the Insurance Company.

For further details on the OFS, please obtain the information pamphlets from the Insurance Company or visit the OFS website at www.ofs.org.my.

Engagement of the OFS is subject to the terms of reference pursuant to section 126 of the Financial Services Act 2013. Contacting the OFS does not affect your right to take legal action against Insurance Company should they be dissatisfied with the outcome by the OFS.

PROCEDURE FOR COMPLAINT TO BNM LINK

If you are not satisfied with the conduct of the Insurance Company, you may write to BNM, giving details of the complaint, the name of Insurance Company and policy number or the claim number.

Copies of the correspondence (if any) between you and the Insurance Company may be sent to facilitate tracing the case file kept by the Insurance Company.

The contact details are as follows:

Director

Jabatan LINK dan Pejabat Wilayah

Bank Negara Malaysia

P. O. Box 10922, 50929 Kuala Lumpur

Telephone Number: 1-300-88-5465

Facsimile Number: 03-2174 1515

Email: bnmtelelink@bnm.gov.my

ARBITRATION

All differences arising out of the policy shall be referred to the decision of an arbitrator to be appointed in writing by the parties in difference or if they cannot agree upon a single arbitrator to the decision of two arbitrators, one to be appointed in writing by each of the parties or, in the case the arbitrators do not agree, of an umpire appointed in writing by the arbitrators before entering upon the reference. The umpire shall sit with the arbitrators and preside at their meetings.

The costs of the reference and of the award shall be at the discretion of the arbitrator, arbitrators or umpire making the award. It is hereby expressly stipulated and declared that it shall be condition precedent to any right of action or suit upon this policy that the award by such arbitrator, arbitrators or umpire of the amount of benefit if disputed, shall be first obtained.

DATA, DATA PROTECTION OBLIGATIONS AND RIGHTS (PDPA)

We shall be able to process Personal Data according to the section 4 of the Personal Data Protection Act 2010. We shall be able to disclose Personal Data provided by you, as the context may require to:

- a) Etiqa Life Insurance Berhad, Etiqa Family Takaful Berhad, Etiqa General Insurance Berhad, Etiqa General Takaful Berhad, Etiqa Life International (L) Ltd or Etiqa Offshore Insurance (L) Ltd;
- b) Other entities within the Maybank Group;
- c) Our authorized agents and service providers with whom we have contractual agreements for some of our functions, service and activities;
- d) Other Insurance or Takaful companies and distribution partners (such as, banks, Islamic banks, Insurance brokers, Takaful brokers, re-Insurance companies and re-Takaful);
- e) Industry trade associations such as Life Insurance Association of Malaysia (LIAM), Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM) and Malaysian Takaful Association (MTA);
- f) Our merchants and strategic partners;
- g) Any parties authorized by you (from time to time); or
- h) Enforcement regulatory and governmental agencies as permitted or required by law, authorized by any order of court or to meet obligations to regulatory authorities.

You will keep us updated in respect of all such Personal Data as soon as is practicable.

We shall not be liable for any direct or indirect loss or damage due to any inaccuracy or incompleteness in the Personal Data provided to us.

We may from time to time request that you provide other Personal Data required for the purposes of this Policy.

Prior to providing us with the Personal Data of a insured person, or another individual, you must inform that individual of our privacy notice.

For detailed privacy notice on how we collect, use, process, protect and disclose Personal Data, please visit our branches, contact Etiqa Online at 1300 13 8888, or refer to our website at www.etiqa.com.my.



CONTACT DETAILS

MHINSURE

24 HOUR CLAIMS ENQUIRIES

MHinsure Claims Department

Toll Free: 1 800 88 8777 (within Malaysia only)

+ 60 3 2263 5700 (Please place a collect call/reverse charges)

Email: MHinsure-claims@covermore.com.my

24 HOUR EMERGENCY ASSISTANCE

MHinsure Assistance Department

Toll Free: 1 800 88 8777 (within Malaysia only)

+ 60 3 2263 5700 (Please place a collect call/reverse charges)

GENERAL ENQUIRIES

Office Hours Mon-Fri 9:00-17:30

MHinsure General Enquiries Department

Toll Free: 1 800 88 8777 (within Malaysia only)

+ 60 3 2263 5700 (Please place a collect call/reverse charges)

Email: MHinsure-sales@covermore.com.my

Assistance services are arranged and managed by Cover-More, a subsidiary company of the Cover-More Group. This insurance is underwritten by Etiqa General Insurance Berhad (9557-T)

(Licensed under Financial Services Act 2013 and regulated by Bank Negara Malaysia)

Issue 9 - Effective 1 January 2020

Cover•More

eTiqa

malaysia 
airlines

Insurans Perjalanan ANTARABANGSA

KETERANGAN POLISI INDUK - BERKUATKUASA 1 JANUARI 2020

Cover•More

eTiqa

malaysia 
airlines

ISI KANDUNGAN

Keterangan Polisi Induk Antarabangsa	3
Pengenalan	3
- Tentang Perlindungan Yang Disediakan	3
- Kawasan Geografi Yang Diinsuranskan	3
- Polisi Dan Premium Anda	3
Jadual Manfaat	4
Tentang Keterangan Polisi Ini	6
- Bagaimana Caranya Mengambil Polisi Anda.....	6
- Siapakah Penanggung Insurans Anda.....	6
- Siapakah Cover-More?.....	6
- Bidang Kuasa Dan Pilihan Undang-Undang	6
Perkara Penting	6
- Siapa Boleh Membeli Polisi Ini?.....	6
- Tugas Anda Untuk Mendedahkan	6
- Tempoh Perlindungan Anda.....	6
- Pelanjutan Tempoh Polisi Anda.....	7
- Pembatalan Polisi	7
- Tempoh Bertenang.....	7
- Melindungi Bagasi Dan Barang Persendirian Anda.....	7
- Notis Peribadi.....	7
- Keadaan Perubatan Sedia Ada.....	7
- Jika Berlaku Penghospitallan Atau Pemindahan Perubatan Atau Penghantaran Balik Dari Luar Negara	8
- Anda Boleh Memilih Doktor Anda Sendiri	8
- Notis Amanah Atau Penyerahan Hak.....	8
- Had Manfaat Yang Akan Dibayar.....	8
Perkataan Dengan Makna Khas	8
Manfaat Polisi	10
Pengecualian Am Terpakai Untuk Semua Bahagian	23
Tuntutan	24
- Pemprosesan Tuntutan.....	24
- Cara Membuat Tuntutan	24
- Anda Tidak Boleh Mengaku Bersalah Atau Menerima Liabiliti	24
- Pengecualian	25
- Tuntutan Akan Dibayar Kepada Anda Dalam Ringgit Malaysia.....	25
- Anda Mesti Membantu Kami Mendapatkan Kembali Apa-Apa Wang Yang Telah Kami Bayar	25
- Jika Anda Boleh Menuntut Daripada Mana-Mana Orang Lain, Kami Akan Hanya Membayar Perbezaannya	25
- Insurans Lain.....	25
- Kepuasan Pelanggan.....	25
- Prosedur Membuat Aduan Kepada OPK	26
- Prosedur Membuat Aduan Kepada BNM LINK.....	26
- Timbang Tara.....	26
Tanggungjawab dan Hak Terhadap Perlindungan Data	27
Maklumat Untuk Dihubungi	Halaman Belakang

KETERANGAN POLISI INDUK ANTARABANGSA

Keterangan Polisi ini disediakan bagi menyatakan terma & syarat Polisi MHinsure yang dikeluarkan oleh Etiqa General Insurance Berhad (9557-T) dengan Khidmat Bantuan yang disediakan oleh Cover-More.

Untuk memahami ciri-ciri, manfaat dan risiko penting bagi polisi ini, anda disyorkan supaya memahami keterangan di bawah ini:

- **“JADUAL MANFAAT”**
- **“PERKARA PENTING”**
Ia mengandungi maklumat penting tentang tugas pendedahan anda, lanjutan polisi anda, bila anda boleh memilih doktor anda sendiri dan bila anda perlu menghubungi kami berkenaan bantuan perubatan 24 jam, penghospitalan atau pemindahan perubatan kecemasan.
- **“PERKATAAN DENGAN MAKNA KHAS”**
- **“MANFAAT POLISI”**
Ia menyatakan apa yang “Kami Akan Bayar” dan apa yang “Kami Tidak Akan Bayar” bagi setiap manfaat.
- **“PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN”**
- **“TUNTUTAN”**
Ia menyatakan obligasi tertentu anda dan kami, Jika anda tidak memenuhinya, kami boleh menolak untuk membayar sesuatu tuntutan.

PENGENALAN

TENTANG PERLINDUNGAN YANG DISEDIAKAN

Anda boleh memilih salah satu daripada pelan berikut:

- **Pelan Asas Antarabangsa**
- **Pelan Nilai Antarabangsa**
- **Pelan Premier Antarabangsa**
Setiap pelan ditawarkan untuk Perlindungan Satu Perjalanan atau Perlindungan Tahunan. Jenis perlindungan anda dinyatakan dalam sijil insurans anda.
- **Perlindungan Satu Perjalanan**
Memberikan perlindungan untuk satu perjalanan sahaja ke kawasan geografi yang anda pilih sehingga maksimum 180 hari.
- **Perlindungan Tahunan**
Memberikan perlindungan untuk semua perjalanan yang dibuat sepanjang tahun ke destinasi di kawasan geografi Seluruh Dunia 1, sehingga maksimum 90 hari bagi setiap perjalanan.
Perlindungan di bawah polisi ini terpakai hanya kepada anda dan orang yang disenaraikan dalam sijil insurans anda sebagai mereka yang diinsuranskan. Setiap pelan ditawarkan dengan pilihan berikut;
- **Perlindungan Individu**
Memberikan perlindungan kepada anda dan orang yang membuat perjalanan dengan anda seperti yang dilindungi dalam sijil insurans anda.

- **Perlindungan Individu & Pasangan**
bermaksud Sijil melindungi Anda dan Pasangan Anda yang dinamakan sebagai Orang Yang Diinsuranskan di dalam Sijil Perlindungan.
- **Perlindungan Keluarga**
Memberikan perlindungan kepada anda dan ahli keluarga anda yang membuat perjalanan bersama-sama anda sehingga maksimum sepuluh orang yang disenaraikan sebagai dilindungi dalam sijil insurans anda. Ahli keluarga yang boleh dimasukkan hanyalah pasangan anda, anak dan cucu anda yang dari segi faktanya diiktiraf di sisi undang-undang serta pembantu rumah anda. Walau bagaimanapun, semua anak dan cucu mesti ditakrifkan sebagai kanak-kanak tanggungan. Perlindungan Keluarga boleh diluaskan sehingga maksimum dua orang dewasa dan/atau sehingga lapan kanak-kanak tanggungan atau tujuh kanak-kanak tanggungan dan seorang pembantu rumah.

KAWASAN GEOGRAFI YANG DIINSURANSKAN

Anda akan hanya dilindungi di seluruh kawasan geografi wilayah tempat letaknya destinasi anda, seperti yang dinyatakan di bawah. Walau bagaimanapun, bermalam selama 2 malam di luar kawasan geografi wilayah pilihan anda adalah dibenarkan.

Asia ditakrifkan sebagai Singapura, Thailand, Indonesia, Filipina, Brunei, Taiwan, Korea, China (termasuk Hong Kong dan Macau), Laos, Vietnam, Myanmar, Kemboja, India, Sri Lanka, Bangladesh, Pakistan, Nepal, Bhutan, Jepun, Mongolia, Wilayah Lautan Hindi British, Maldives dan Timor Timur.

Seluruh Dunia 1 ditakrifkan sebagai semua negara termasuk Amerika Syarikat dan Kanada.

Seluruh Dunia 2 ditakrifkan sebagai semua negara tidak termasuk Amerika Syarikat dan Kanada.

POLISI DAN PREMIUM ANDA

Apabila anda memohon untuk polisi dengan melengkapkan borang permohonan kami, kami akan mengesahkan butiran tersebut dengan anda seperti pelan yang dipilih, jenis perlindungan, tempoh insurans, premium anda dan sama ada mana-mana syarat yang standard perlu diubah (ini boleh dilakukan melalui endorsemen). Butiran ini dicatatkan dalam Sijil Insurans yang kami keluarkan kepada anda. Premium yang kami kenakan berbeza mengikut pelan yang dipilih dan profil risiko anda (contohnya, destinasi perjalanan anda, tempoh perjalanan, siapa yang mahu anda insuranskan dan lain-lain). Kami akan memberitahu anda jumlah yang perlu dibayar apabila anda membuat permohonan dan jika anda membeli perlindungan, jumlah yang perlu dibayar akan disahkan dalam Sijil Insurans anda.

Polisi ini menjelaskan perlindungan yang boleh kami sediakan kepada anda. Anda perlu memutuskan sama ada had manfaat, jenis dan tahap perlindungan sesuai untuk anda atau tidak dan akan melindungi kerugian yang mungkin anda alami atau tidak.

Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan, memerlukan maklumat lanjut tentang polisi atau mahu mengesahkan sesuatu urusan niaga, sila hubungi Pertanyaan Am MHinsure di Talian Bebas Tol 1800 88 8777 atau 03 2263 5700.

JADUAL MANFAAT

Ini hanyalah ringkasan manfaat dan jumlah yang akan dibayar bagi setiap pelan. Sila baca bahagian Manfaat Polisi dengan teliti untuk mendapatkan butiran terperinci tentang “Apa Yang Akan Kami Bayar” dan “Apa Yang Tidak Akan Kami Bayar” yang terpakai. Apa yang lebih penting, sila ambil perhatian berkenaan pengecualian dan had terpakai untuk perlindungan dan ini dinyatakan dalam keterangan polisi.

Had yang ditunjukkan dalam Jadual Manfaat dinyatakan dalam Ringgit Malaysia (RM) dan had tersebut ditawarkan bagi setiap orang yang diinsuranskan.

MANFAAT INSURANS PERJALANAN (dalam RM)		PERJALANAN ASAS ANTARABANGSA (TIDAK TERMASUK PERLINDUNGAN TAHUNAN)	PELAN NILAI ANTARABANGSA	PELAN PREMIER ANTARABANGSA
MANFAAT PERUBATAN & KEMALANGAN PERJALANAN				
1	Perbelanjaan Perubatan dan Pergigian Kecemasan			
	Dewasa	Sehingga 200,000	Sehingga 400,000	Sehingga 1,000,000
	Warga emas (lebih 70 tahun)	Sehingga 25,000	Sehingga 150,000	Sehingga 250,000
	Kanak-Kanak	Sehingga 50,000	Sehingga 150,000	Sehingga 250,000
	Rawatan susulan di Malaysia selepas perjalanan	Sehingga 10,000	Sehingga 10,000	Sehingga 10,000
	Perubatan Alternatif	Termasuk (10 hari)	Termasuk (10 hari)	Termasuk (10 hari)
	Perbelanjaan Pergigian Kecemasan	Sehingga 100	Sehingga 200	Sehingga 300
		Sehingga 1,000	Sehingga 1,000	Sehingga 1,000
2	Bantuan Perubatan atau Pemindahan Kecemasan	Tiada Had	Tiada Had	Tiada Had
3	Caj Telefon Kecemasan & Penggunaan Internet	Sehingga 50	Sehingga 100	Sehingga 150
4	Elaun Kemasukan ke Hospital di Luar Negara	Sehingga 5,000 (250 sehari)	Sehingga 15,000 (250 sehari)	Sehingga 20,000 (300 sehari)
5	Penghantaran Balik Mayat	Tiada Had	Tiada Had	Tiada Had
6	Perbelanjaan Perjalanan dan Penginapan Kecemasan	Pengaturan sahaja	Sehingga 5,000	Sehingga 7,500
7	Lawatan Ihsan	Sehingga 2,500	Sehingga 2,500	Sehingga 2,500
8	Perjalanan Pulang Kanak-Kanak Bawah Umur/ Manfaat Penjagaan Anak	Sehingga 15,000 (500 sehari)	Sehingga 15,000 (500 sehari)	Sehingga 15,000 (500 sehari)
9	Perlindungan Kuarantin Akibat Daripada Influenza Pandemik	Sehingga 2,000 (200 sehari)	Sehingga 2,000 (200 sehari)	Sehingga 2,000 (200 sehari)
10	Kematian dan Hilang Upaya akibat Kemalangan			
	Dewasa	Sehingga 200,000	Sehingga 250,000	Sehingga 300,000
	Warga emas (lebih 70 tahun)	Sehingga 50,000	Sehingga 100,000	Sehingga 100,000
	Tanggung Diinsuranskan	Sehingga 6,250	Sehingga 12,500	Sehingga 12,500
11	Tabung Pendidikan Anak	Sehingga 5,000	Sehingga 5,000	Sehingga 5,000
MANFAAT KESULITAN PERJALANAN				
12	Bagasi & Barang Persendirian	Sehingga 2,500	Sehingga 5,000	Sehingga 7,500
13	Hilang Dokumen Perjalanan	Sehingga 1,500	Sehingga 5,000	Sehingga 5,000
14	Kecurian Wang Tunai	Sehingga 500	Sehingga 750	Sehingga 800
15	Kelewatan Bagasi	Sehingga 500 (100 setiap 5 jam)	Sehingga 750 (250 setiap 5 jam)	Sehingga 1,500 (300 setiap 5 jam)
16	Kelewatan Perjalanan	Sehingga 2,400 (200 setiap 5 jam)	Sehingga 3,250 (250 setiap 5 jam)	Sehingga 4,200 (300 setiap 5 jam)
17	Kelewatan Pengangkutan Awam	Sehingga 1,750 (175 setiap 5 jam)	Sehingga 3,250 (250 setiap 5 jam)	Sehingga 4,200 (300 setiap 5 jam)
18	Terlepas Penerbangan Sambungan	Sehingga 1,000 (250 setiap 5 jam)	Sehingga 1,000 (250 setiap 5 jam)	Sehingga 1,000 (300 setiap 5 jam)
19	Terlebih Tempahan Dalam Penerbangan	-	Sehingga 200	Sehingga 250
20	Pembatalan Perjalanan	Sehingga 5,000	Sehingga 20,000	Sehingga Nilai Perjalanan
21	Pemendekkan Perjalanan	Sehingga 5,000	Sehingga 20,000	Sehingga Nilai Perjalanan

JADUAL MANFAAT SAMB.

MANFAAT INSURANS PERJALANAN (dalam RM)		PERJALANAN ASAS ANTARABANGSA (TIDAK TERMASUK PERLINDUNGAN TAHUNAN)	PELAN NILAI ANTARABANGSA	PELAN PREMIER ANTARABANGSA
MANFAAT KESULITAN PERJALANAN				
22	Rampasan	Sehingga 1,000 (250 setiap 5 jam)	Sehingga 1,000 (250 setiap 5 jam)	Sehingga 1,000 (250 setiap 5 jam)
23	Liabiliti Diri	Sehingga 500,000	Sehingga 1,000,000	Sehingga 1,500,000
24	Perlindungan Rumah	Sehingga 1,000	Sehingga 2,000	Sehingga 3,000
25	Pembatalan disebabkan oleh Kelewatan	-	-	Sehingga 500
26	Perubahan Laluan Perjalanan	-	-	Sehingga 200
27	Kehilangan Pembayaran Deposit/ Penuh Disebabkan oleh Insolvensi Syarikat Penerbangan	-	-	Sehingga 5,000
28	Kehilangan Kad Kredit/ Penipuan Penggunaan Kad Kredit	-	-	Sehingga 5,000
29	Perlindungan Lebihan Kereta Sewa	-	-	Sehingga 1,000
30	Penjagaan Haiwan Peliharaan	-	-	Sehingga 500 (50 sehari)
31	Peralatan Sukan	-	-	Sehingga 5,000 Sehingga 10,000
	Golf Basikal			
BANTUAN 24 JAM				
32	Bantuan Perjalanan 24 Jam	Termasuk	Termasuk	Termasuk
33	Bantuan Perubatan 24 Jam	Termasuk	Termasuk	Termasuk
34	Penterjemah Bahasa Semasa Kecemasan	Pengaturan sahaja	Pengaturan sahaja	Pengaturan sahaja
35	Perkhidmatan Kedutaan	Termasuk	Termasuk	Termasuk
36	Wang Sedunia	Pengaturan sahaja	Pengaturan sahaja	Pengaturan sahaja
37	Perkhidmatan perundangan	Pengaturan sahaja	Pengaturan sahaja	Pengaturan sahaja
38	Penyampaian Mesej Segera	Termasuk	Termasuk	Termasuk
39	Pengaturan Perjalanan Kecemasan	Pengaturan sahaja	Pengaturan sahaja	Pengaturan sahaja
40	Susun Penginapan kerana Kelewatan Perjalanan	Pengaturan sahaja	Pengaturan sahaja	Pengaturan sahaja
41	Bantuan Pencarian Bagasi	Termasuk	Termasuk	Termasuk
42	Bantuan Kehilangan Pasport	Termasuk	Termasuk	Termasuk

Nota:

1. Bagi Pelan Keluarga, jumlah keluarga anda adalah maksimum sepuluh ahli untuk satu polisi, dengan perkongsian had
2. Bantuan kecemasan tersedia melalui Bantuan Kecemasan 24 Jam kami di nombor telefon +603 2263 5700/1800 888 777.
3. Sila rujuk kepada kontrak polisi untuk mendapatkan maklumat terperinci mengenai manfaat di atas.
4. 'Pengaturan sahaja' bermaksud bayaran tambahan mungkin dikenakan jika perlu dan akan dikenakan dengan sewajarnya kepada pemegang polisi

TENTANG KETERANGAN POLISI INI

Keterangan Polisi ini menjelaskan perlindungan yang disediakan serta terma, syarat dan pengecualian yang terpakai. Anda perlu membacanya dengan teliti untuk memastikan anda memahaminya dan ia memenuhi keperluan anda. Baca secara terperinci Perkara Penting.

Keterangan Polisi ini, berserta sijil insurans dan apa-apa endorsemen bertulis daripada kami akan bersama-sama membentuk kontrak anda dengan Penanggung Insurans. Sila simpan dokumen ini di tempat yang selamat.

BAGAIMANA CARANYA MENGAMBIL POLISI ANDA

Sebaik sahaja anda memilih pelan anda, memilih siapa yang ingin anda insuranskan, melengkapkan permohonan anda, membayar premium penuh yang dikehendaki dan kami bersetuju untuk memberikan perlindungan, kami akan memberi anda sijil insurans yang melayakkan anda untuk membuat tuntutan di bawah polisi sehingga jumlah berkenaan yang melindungi anda.

SIAPAKAH PENANGGUNG INSURANS ANDA

Insurans Perjalanan ini diunderait oleh Etiqa General Insurance Berhad (9557-T) (Penanggung Insurans) beralamat di Dataran Maybank, No. 1 Jalan Maarof, 59000 Kuala Lumpur, Malaysia dirujuk sebagai "kami" dalam Keterangan Polisi ini. Penanggung Insurans akan menyelesaikan semua tuntutan di bawah polisi ini.

SIAPAKAH COVER-MORE?

Cover-More ialah syarikat perkhidmatan bantuan perjalanan seluruh dunia dengan Cover-More Asia Pte Ltd sebagai syarikat subsidiarinya di Suite 2A-23-2, Block 2A, Level 23, Plaza Sentral, Jalan Stesen Sentral 5, KL Sentral, 50470 KL, Malaysia dan dilantik oleh kami untuk mengendalikan semua khidmat dan manfaat bantuan kecemasan insurans ini. Anda boleh menghubungi mereka apabila berlaku kecemasan 24 jam sehari, setiap hari. Alamat dan nombor telefon ditunjukkan di halaman akhir Keterangan Polisi.

BIDANG KUASA DAN PILIHAN UNDANG-UNDANG

Polisi ini dikawal dan ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia.

PERKARA PENTING

Di bawah polisi anda, anda dan kami mempunyai hak dan tanggungjawab. Anda mesti MEMBACA KESELURUHAN POLISI INI untuk butiran lanjut, dan di bawah ini ialah sesetengah perkara yang perlu anda tahu.

SIAPA BOLEH MEMBELI POLISI INI?

Polisi ini untuk warganegara Malaysia; atau penduduk Malaysia; atau orang yang perjalanannya melalui Malaysia; atau transit melalui Lapangan Terbang dalam Malaysia yang perjalanannya bermula di Malaysia.

TUGAS ANDA UNTUK MENDEDAHKAN

Sebelum memulakan kontrak insurans ini, anda berkewajipan untuk mendedahkan kepada kami maklumat yang kami perlukan untuk membolehkan kami memutuskan sama ada dan mengikut syarat apa permohonan insurans anda patut diterima atau tidak. Anda mesti:

- Mendedahkan semua perkara yang anda ketahui, atau yang anda mungkin sewajarnya dianggap perlu tahu;
- Memberi kami jawapan yang jujur dan lengkap;
- Mendedahkan apa-apa maklumat yang berkaitan dalam menentukan keputusan kami sama ada mahu menerima risiko insurans atau tidak dan jika ya, mengikut syarat apa;
- Anda juga berkewajipan untuk mendedahkan perkara tersebut kepada kami sebelum memohon untuk melanjutkan atau mengubah kontrak insurans perjalanan.

Polisi ini terbatal jika berlaku salah tafsir, salah huraian, tidak mendedahkan atau penyembunyian apa-apa keadaan penting seperti tetapi tidak terhad kepada keadaan kesihatan anda, negara tempat tinggal anda dan destinasi anda. Kami mungkin berhak untuk mentaksirkan atau mengurangkan liabiliti kami di bawah kontrak berhubung dengan sesuatu tuntutan.

TEMPOH PERLINDUNGAN ANDA

Anda tidak dilindungi sehingga kami mengeluarkan sijil insurans. Tempoh perlindungan anda dinyatakan dalam sijil insurans.

Walau bagaimanapun:

- Perlindungan bermula apabila anda meninggalkan rumah dan terus ke lapangan terbang untuk memulakan perjalanan.
- Manfaat pembatalan perjalanan bermula 30 hari sebelum permulaan perjalanan anda atau apabila anda membayar sepenuhnya premium anda, mengikut mana-mana yang berlaku kemudian.
- Perlindungan tamat apabila anda kembali ke rumah anda, atau pada tarikh anda kembali yang dinyatakan dalam sijil insurans anda (Tarikh Tamat), mengikut mana-mana yang berlaku dahulu.
- Sesetengah manfaat mempunyai had dalam tempoh perlindungannya. Perkara-perkara ini dijelaskan di bahagian manfaat polisi dokumen ini.

SILA AMBIL PERHATIAN: untuk Perlindungan Pelan Tahunan, tempoh maksimum perlindungan ialah 90 hari berturut-turut dari tarikh anda bertolak dari Rumah anda di Malaysia. Jika polisi anda tamat tempoh sebelum perjalanan anda berakhir, pastikan anda membarui polisi anda sebelum perjalanan anda bermula.

PELANJUTAN TEMPOH POLISI ANDA

Tempoh perlindungan anda akan dilanjutkan secara automatik dan secara percuma jika anda mendapati bahawa kepulangan ke rumah tertunda disebabkan oleh satu atau lebih daripada perkara berikut:

- Jika pengangkutan yang anda naiki, atau yang telah menerima tambang atau bagasi anda, tertunda; atau
- Jika anda tidak kembali ke rumah atas sebab yang membolehkan anda membuat tuntutan di bawah polisi anda (tertakluk kepada kelulusan kami secara bertulis).

Jika kelewatan disebabkan oleh perkara lain, kami mesti menerima permohonan bertulis daripada anda untuk melanjutkan perlindungan sekurang-kurangnya 7 hari sebelum polisi asal anda tamat tempoh. Tempoh perlindungan akan dilanjutkan tertakluk kepada kelulusan bertulis kami dan pembayaran anda untuk premium tambahan.

Jika anda tidak memaklumkan kepada kami tentang apa-apa keadaan perubahan yang anda alami semasa dalam perjalanan anda pada masa anda memohon pelanjutan perlindungan, kami tidak akan membayar apa-apa perbelanjaan yang berkaitan dengan keadaan tersebut termasuk kos pengangkutan atau kos yang berkaitan, tanpa mengambil kira penerimaan kami terhadap pelanjutan anda.

Pelanjutan tempoh perlindungan tidak diberikan jika anda tidak memaklumkan kepada kami tentang apa-apa keadaan yang mungkin menyebabkan timbulnya tuntutan di bawah polisi asal anda. Kami tidak akan melanjutkan tempoh perlindungan melebihi tempoh maksimum perlindungan.

PEMBATALAN POLISI

Jika anda memutuskan untuk tidak meneruskan polisi ini, anda boleh membatalkannya, tetapi apa-apa premium yang telah dibayar sama sekali tidak akan dibayar balik.

TEMPOH BERTENANG

Jika anda telah membeli polisi dengan Perlindungan Satu Perjalanan dan memutuskan anda tidak mahu meneruskan polisi ini, anda boleh membatalkannya dengan mengembalikan dokumen ini dan sijil insurans asal anda kepada kami sebelum tarikh berlepas anda seperti yang tertera pada sijil insurans anda.

Anda akan diberikan bayaran balik premium penuh yang telah anda bayar kepada kami (tanpa faedah), dengan syarat anda juga memberikan kepada kami bukti mencukupi yang dikehendaki oleh kami

bahawa anda tidak berhasrat memulakan perjalanan anda dan anda memberikan dokumen bertulis yang menyatakan anda tidak mahu membuat tuntutan atau menggunakan apa-apa hak lain di bawah polisi. Selepas tarikh berlepas anda, anda masih boleh membatalkan polisi anda, tetapi kami tidak akan membayar mana-mana bahagian premium anda.

Jika anda telah membeli polisi dengan Perlindungan Tahunan dan anda memaklukkannya kepada kami secara bertulis, dalam tempoh tujuh hari dari tarikh sijil insurans dikeluarkan bahawa anda tidak mahukan polisi ini, kami akan membayar balik kepada anda sepenuhnya premium yang telah anda bayar kepada kami (tanpa faedah), dengan syarat anda mengembalikan polisi ini dan sijil insurans anda yang asal kepada kami dalam tempoh tujuh hari dan anda memberi kami bukti mencukupi yang kami perlukan bahawa anda belum memulakan apa-apa perjalanan sejak sijil insurans dikeluarkan dan anda memberikan pengesahan bertulis bahawa anda tidak mahu membuat tuntutan atau menggunakan apa-apa hak lain di bawah polisi. Selepas tujuh hari dari tarikh sijil insurans dikeluarkan, anda masih boleh membatalkan polisi anda, tetapi kami tidak akan membayar balik apa-apa bahagian daripada premium anda.

MELINDUNGI BAGASI DAN BARANG PERSENDIRIAN ANDA

Anda mesti mengambil semua langkah beringat-ingat yang wajar untuk melindungi bagasi dan barang persendirian anda. Jika anda meninggalkan bagasi dan barang persendirian anda tanpa penyeliaan di tempat awam, kami tidak akan membayar tuntutan anda untuk barang tersebut.

Untuk takrif "tanpa penyeliaan", "tempat awam" dan "bagasi dan barang persendirian", sila lihat "PERKATAAN DENGAN MAKNA KHAS".

NOTIS PERIBADI

Apa-apa maklumat peribadi yang anda berikan digunakan oleh kami untuk menilai dan menyediakan polisi anda. Kami juga menggunakannya untuk menguruskan dan menyediakan khidmat insurans dan menguruskan hak anda dan hak dan obligasi kami berhubung dengan khidmat insurans tersebut, termasuk menguruskan, memproses dan memeriksa tuntutan. Kami juga boleh mengumpulkan, menggunakan dan mendedahkannya untuk pembangunan produk, pemasaran, penyelidikan, sistem IT, penyenggaraan dan pembangunan serta apa-apa tujuan lain yang berkaitan dengan produk ini.

KEADAAN PERUBATAN SEDIA ADA

Keadaan perubatan sedia ada tidak dilindungi di bawah polisi ini (lihat "PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN"). Istilah "keadaan perubatan sedia ada" mempunyai makna khas dan ditakrifkan dalam "PERKATAAN DENGAN MAKNA KHAS".

JIKA BERLAKU PENGHOSPITALAN ATAU PEMINDAHAN PERUBATAN ATAU PENGHANTARAN BALIK DI LUAR NEGARA

Untuk bantuan kecemasan pada bila-bila masa, anda hanya perlu menelefon pasukan perubatan Cover-More. Mereka akan membantu dalam masalah perubatan, menunjukkan kemudahan perubatan yang terdekat, penghantaran balik anda, mencari kedutaan dan konsulat yang terdekat dan memastikan anda dapat sentiasa berhubung dengan keluarga anda semasa kecemasan.

Jika anda dimasukkan ke hospital, anda atau anggota kumpulan anda yang menyertai perjalanan MESTI menghubungi pasukan bantuan kami di Cover-More secepat mungkin. Jika tidak, kami tidak akan membayar perbelanjaan ini atau apa-apa pemindahan atau tambang perjalanan udara yang belum diluluskan atau tidak diatur oleh kami.

Jika anda dimasukkan ke hospital atau menerima rawatan pesakit luar dengan kos melebihi RM5,000, maka anda atau anggota kumpulan anda yang menyertai perjalanan MESTI menghubungi pasukan bantuan kami di Cover-More secepat mungkin. Jika tidak, kami tidak akan membayar perbelanjaan ini atau apa-apa pemindahan atau tambang perjalanan udara yang belum diluluskan atau diatur oleh kami.

Dalam hal kemasukan ke hospital sebagai pesakit dalam, Cover-More akan menjamin perbelanjaan perubatan pesakit dalam bagi pihak anda dan kami akan menyelesaikan tuntutan tersebut terus dengan Hospital atau penyedia perubatan atau perkhidmatan yang lain, jika mungkin. Jika Cover-More tidak dapat menguruskan perkara ini, kami akan membayar balik kepada anda kos yang diinsuranskan dan diluluskan oleh kami apabila anda kembali ke Malaysia. Jika memerlukan Bantuan, anda juga perlu membaca "Syarat Memberikan Bantuan" di bahagian Manfaat Polisi, Bahagian 2. Bantuan Perubatan atau Pemindahan Perubatan Kecemasan.

ANDA BOLEH MEMILIH DOKTOR ANDA SENDIRI

Anda boleh memilih Penasihat Perubatan anda sendiri atau kami boleh melantik Penasihat Perubatan yang diluluskan untuk melawat anda. Walau bagaimanapun, anda mesti memaklumkan kepada kami tentang kemasukan anda ke hospital atau kepulangan awal anda ke Malaysia berdasarkan nasihat perubatan. Untuk menjamin perlindungan, anda mesti mematuhi arahan kami atau pasukan perubatan Cover-More.

Jika anda tidak mendapat rawatan perubatan yang anda harapkan, kami boleh membantu anda tetapi kami dan/atau Ejen tidak akan dipertanggungjawabkan atas apa-apa perkara yang berlaku akibat nasihat tersebut.

NOTIS AMANAH ATAU PENYERAHAN HAK

Kami tidak akan menerima atau dijejaskan oleh apa-apa notis amanah atau penyerahan hak atau seumpamanya yang berkaitan dengan Polisi ini.

HAD MANFAAT YANG AKAN DIBAYAR

Tertakluk kepada apa-apa had kecil yang mungkin terpakai, had manfaat yang akan dibayar di bawah pelan yang telah anda pilih terpakai untuk setiap orang yang diinsuranskan yang disenaraikan dalam sijil insurans anda. Butiran terperinci bagi semua had kecil yang terpakai ditunjukkan di bawah setiap bahagian manfaat dalam Jadual Manfaat dan/atau bahagian Manfaat Polisi.

Had maksimum liabiliti yang kami terima akibat apa-apa kejadian tunggal boleh dituntut yang melibatkan lebih daripada satu polisi atau orang yang diinsuranskan ialah jumlah agregat sebanyak RM 5,000,000.

PERKATAAN DENGAN MAKNA KHAS

Sesetengah perkataan yang digunakan dalam Keterangan Polisi ini mempunyai makna khas. Apabila perkataan ini digunakan, ia mempunyai makna yang ditetapkan di bawah:

"kemalangan"/"akibat kemalangan" bermakna kejadian tidak dijangka, tidak disengajakan atau tidak dapat diduga yang menyebabkan kecederaan.

"timbul" bermakna timbul secara langsung atau tidak langsung atau apa-apa cara yang berkaitan dengannya.

"pengangkutan" bermakna apa-apa bas, koc, feri, kapal, keretapi (termasuk keretapi bawah tanah, keretapi ringan dan keretapi magnet) yang digerakkan oleh pengangkut yang mempunyai lesen sewajarnya daripada pihak berkuasa kerajaan untuk pengangkutan biasa bagi penumpang yang membayar tambang, termasuk apa-apa pesawat udara bersayap tetap yang disediakan oleh syarikat penerbangan biasa atau syarikat carter udara; dan apa-apa helikopter yang disediakan dan dikendalikan oleh syarikat penerbangan yang beroperasi hanya di antara lapangan terbang komersial yang diiktiraf atau lapangan helikopter komersial yang berlesen.

"sijil insurans" bermakna dokumen yang kami berikan kepada anda yang mengesahkan bahawa kami telah mengeluarkan polisi kepada anda dan menyatakan butiran terperinci polisi anda.

"bagasi didaftar masuk" bermaksud bagasi orang yang diinsuranskan yang telah diserahkan kepada jajaan syarikat pengangkutan atau pihak lain yang bertanggungjawab.

"tanggungjawab" bermakna anak/cucu anda yang tidak bekerja sepenuh masa atau tidak berkahwin yang di bawah umur 18 tahun (atau bawah 21 tahun jika masih belajar sepenuh masa di institusi pengajian tinggi yang diiktiraf) dan yang membuat perjalanan dengan anda.

"dalam negara" bermakna dalam Malaysia.

"kecemasan" bermakna keadaan yang berlaku tiba-tiba dan tidak diduga yang memerlukan tindakan, penilaian atau rawatan segera.

“epidemik” bermakna pembentukan secara tiba-tiba dan penularan pantas penyakit berjangkit di kawasan yang didokumenkan oleh pihak berkuasa kesihatan awam yang diiktiraf.

“rumah” bermakna tempat tinggal biasa anda di Malaysia.

“hospital” bermakna sebuah hospital yang didaftarkan di bawah mana-mana undang-undang yang terpakai kepadanya, yang menyediakan penjagaan perubatan pesakit dalam.

“cedera” atau **“tercedera”** atau **“kecederaan”** bermakna kecederaan anggota badan yang disebabkan semata-mata dan secara langsung oleh kejadian ganas, luaran dan boleh dilihat, yang berlaku pada atau selepas tarikh perlindungan berkuat kuasa dan sebelum tarikh akhir, yang berlaku sendiri dan tidak diakibatkan oleh apa-apa penyakit, sakit atau penyakit anggota badan yang lain.

“orang yang diinsuranskan” bermakna orang yang namanya dinyatakan dalam sijil insurans anda dan orang lain yang diinsuranskan di bawah polisi anda.

“perjalanan” bermakna perjalanan anda semasa dalam tempoh perlindungan. Perjalanan anda bermula dari waktu anda meninggalkan rumah anda untuk pergi terus ke tempat anda bertolak, dan berakhir apabila anda kembali ke rumah, atau apabila polisi tamat, mengikut mana-mana yang lebih awal.

“petak penyimpan berkunci” bermakna but, peti, kotak sarung tangan, konsol pusat bertutup atau ruang muatan tersembunyi bagi station wagon, hatchback, van atau karavan.

“bagasi dan barang persendirian” bermakna apa-apa barang peribadi milik anda yang anda bawa atau beli dalam perjalanan anda dan dibentuk untuk dipakai atau dibawa bersama-sama anda. Ini termasuklah pakaian, barang kemas peribadi, peralatan golf, fotografi dan video atau komputer riba, peralatan elektrik atau peralatan mudah alih. Walau bagaimanapun, ia tidak bermakna apa-apa sampel atau barang perniagaan yang mahu anda niagakan.

“penasihat perubatan” bermakna doktor perubatan atau pergigian berkelayakan yang berdaftar di tempat anda menerima perkhidmatan/rawatan dan yang mempunyai lesen dan berhak di sisi undang-undang untuk menjalankan amalan perubatan dalam bidang perkhidmatan tersebut diberikan. Penasihat perubatan tidak boleh mempunyai hubungan dengan anda.

“pelayaran perairan lepas” bermakna belayar lebih daripada 10 batu nautika dari apa-apa daratan.

“luar Negara” bermakna negara di luar Malaysia.

“pasang atau set barang berkaitan” bermakna sebilangan barang atau bagasi dan barang persendirian yang menjadi sebahagian daripada pasangannya atau yang boleh digunakan sekali, contohnya tetapi tidak terhad kepada:

- Kamera, kanta (bersekali atau tidak), tripod dan aksesori;
- Set kayu golf yang sepadan atau tidak, beg golf dan bugi (peralatan golf); atau

- Sepasang anting-anting yang sepadan.

“pandemik” bermakna bentuk epidemik yang merebak di seluruh benua, malah seluruh bangsa manusia.

“hilang upaya kekal” bermakna anda hilang sama ada: semua penglihatan sebelah atau kedua-dua belah mata, hilang pendengaran atau keupayaan bertutur, atau penggunaan satu tangan atau satu kaki pada atau sebelah atas pergelangan tangan atau buku lali, dan ia dialami sekurang-kurangnya selama 12 bulan dan menurut pendapat kami selepas rundingan dengan pakar perubatan yang wajar, ia akan berterusan untuk selama-lamanya.

“komputer peribadi” bermakna komputer riba termasuk aksesori atau alat tambahan dan apa-apa komputer pegang tangan. Ini tidak termasuk telefon pintar (termasuk iPhone atau Blackberry) atau pembantu digital peribadi (PDA).

“keadaan perubatan sedia ada” bermakna:

1. Kecederaan, keadaan perubatan atau pergigian yang sedang dialami yang anda ketahui, atau komplikasi berkaitan yang anda alami, atau simptomnya yang anda ketahui;
2. Keadaan perubatan atau pergigian yang pada masa ini sedang, atau telah diperiksa, atau dirawat oleh profesional kesihatan (termasuk doktor pergigian atau kiropraktor) pada bila-bila masa sebelum ini, sebelum polisi dibeli;
3. Apa-apa keadaan yang menyebabkan anda mengambil ubat yang dipreskripsikan;
4. Apa-apa keadaan yang menyebabkan anda menjalani pembedahan;
5. Apa-apa keadaan yang menyebabkan anda berjumpa pakar perubatan;
6. Kehamilan.

Takrif keadaan perubatan sedia ada ini terpakai untuk anda, teman seperjalanan anda, tanggungan anda atau mana-mana orang lain.

“pemegang polisi” bermakna individu yang kepadanya polisi dikeluarkan, seperti yang dinyatakan dalam sijil insurans.

“tempat awam” bermakna mana-mana tempat yang boleh dikunjungi oleh orang awam, termasuk tetapi tidak terhad kepada kapal terbang, keretapi, teksi, bas, kedai, lapangan terbang, stesen keretapi, jalan-jalan, muzium, galeri, ruang legar hotel dan kawasan laluan am, pantai, restoran dan tandas awam.

“munasabah” bermakna:

- Bagi perbelanjaan perubatan atau pergigian; tahap standard rawatan yang diberikan di tempat anda berada;
- Bagi perbelanjaan lain: tahap standard penginapan dan perjalanan yang telah anda tempah bagi perjalanan anda selebihnya atau, seperti yang ditetapkan oleh kami; atau
- Tindakan yang dijangka mungkin akan diambil oleh orang yang berfikir waras dalam senario tertentu, seperti yang ditetapkan oleh kami.

“saudara” bermakna mana-mana orang berikut yang tinggal di Malaysia: tunang, suami/isteri, ibu bapa, ibu bapa mertua, abang, adik, kakak, anak lelaki, anak perempuan, menantu yang pada hakikatnya diiktiraf di sisi undang-undang.

“Penduduk yang menetap di Malaysia” bermaksud;

- a) Seorang warganegara Malaysia
- b) Seorang Penduduk tetap di Malaysia; atau
- c) Seorang pemegang pas pekerja Malaysia dan / atau permit kerja (di mana ahli-ahli keluarga yang menetap di Malaysia; dan namanya mestilah terkandung samada di dalam Sijil Insurans ataupun telah dipersetujui diantara pemegang polisi dengan kami.

“sakit”, “penyakit” atau “keuzuran” bermakna keadaan perubatan yang bukan kecederaan atau keadaan perubatan sedia ada yang pertama kali dialami semasa dalam tempoh perlindungan anda.

“keganasan” bermakna tindakan, mana-mana orang atau kumpulan orang, yang diambil untuk tujuan politik, agama, ideologi atau tujuan yang serupa dengan niat untuk mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau menakutkan orang awam atau mana-mana golongan orang awam. Keganasan boleh merangkumi, tetapi tidak terhad kepada, penggunaan sebenar kekerasan atau keganasan dan/atau ancaman untuk menggunakannya. Pelakunya pula mungkin bertindak sendirian, atau bagi pihak, atau berkaitan dengan mana-mana organisasi atau kerajaan.

“hilang upaya menyeluruh” bermakna kecederaan kekal yang semata-mata dan secara langsung menyebabkan anda betul-betul hilang upaya dan menghalang anda daripada melakukan apa-apa urusan atau apa jua dan semua jenis pekerjaan atau jika anda tiada urusan atau pekerjaan, daripada melakukan tugas atau aktiviti biasa anda.

“teman seperjalanan” bermakna orang yang bersetuju untuk membuat perjalanan bersama-sama anda untuk sekurang-kurangnya 75% daripada perjalanan anda sebelum anda menjadi pihak dalam polisi anda.

“tanpa penyeliaan” bermakna meninggalkan bagasi dan barang persendirian anda:

- dengan orang yang tidak anda kenali sebelum memulakan perjalanan anda; atau
- di tempat ia boleh diambil tanpa pengetahuan anda, atau;
- pada jarak yang jauh dari anda sehingga anda tidak dapat menghalangnya daripada diambil.

“barang berharga” bermakna barang kemas, jam, barang yang diperbuat daripada logam berharga atau batu berharga, bulu, barangan kulit, binokular, teleskop.

“kami” bermakna penanggung insurans polisi anda, Etiqa General Insurance Berhad (9557-T) dan jika berkenaan, juga termasuk ejennya Cover-More.

“anda” bermakna orang yang namanya dinyatakan dalam sijil insurans anda dan teman seperjalanan/ tanggungan anda.

MANFAAT POLISI

1. PERBELANJAAN PERUBATAN DAN PERGIGIAN KECEMASAN

1.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar balik perbelanjaan kecemasan perubatan atau hospital yang munasabah yang anda tanggung sehingga anda kembali ke Malaysia jika anda jatuh sakit atau mengalami kecederaan semasa dalam perjalanan anda.

- a) Perbelanjaan perubatan atau hospital yang ditanggung mestilah atas nasihat penasihat perubatan.
- b) Anda mesti berusaha sedaya upaya untuk meminimumkan perbelanjaan perubatan atau hospital anda.
- c) Jika kami menetapkan bahawa anda patut kembali ke Malaysia untuk rawatan dan anda tidak bersetuju untuk berbuat demikian, maka kami akan membayar perbelanjaan perubatan anda dan kos yang berkaitan jika anda bersetuju dengan saranan kami. Dan anda akan bertanggungjawab membayar apa-apa kos semasa atau tambahan berkaitan dengan atau yang timbul daripada kejadian yang telah anda tuntutan.
- d) Perbelanjaan yang ditanggung berhubung rawatan oleh penasihat perubatan, yang perlu ditanggung semasa berada di luar negara untuk kecederaan dan penyakit yang anda alami yang bebas sepenuhnya daripada apa-apa sebab lain. Manfaat ini juga meliputi perbelanjaan yang ditanggung untuk rawatan atau rawatan susulan di Malaysia oleh penasihat perubatan untuk kecederaan atau penyakit yang anda alami semasa di luar negara.

Had masa untuk mendapatkan rawatan tersebut adalah seperti berikut:

- jika rawatan sebelumnya tidak dilakukan di luar negara, anda mesti mendapatkan rawatan di Malaysia dalam tempoh 7 hari dari tarikh kembali ke Malaysia. Dari tarikh rawatan pertama di Malaysia, anda mempunyai maksimum 30 hari untuk meneruskan rawatan di Malaysia sehingga had yang dinyatakan di bawah Seksyen 1; atau
- jika rawatan sudah dilakukan di luar negara, anda mempunyai maksimum 30 hari dari tarikh kembali ke Malaysia untuk meneruskan rawatan di Malaysia sehingga had yang dinyatakan dalam Seksyen 1.

Dalam apa keadaan sekalipun jumlah perbelanjaan untuk rawatan oleh doktor yang dilakukan di luar negara dan di Malaysia tidak akan melebihi had yang dinyatakan dalam Seksyen 1.

Kami juga akan membayar kos:

- e) Rawatan pergigian kecemasan akibat kecederaan yang disahkan secara bertulis oleh doktor gigi yang memberikan rawatan untuk kelegaan daripada kesakitan yang tiba-tiba dan amat sangat, sehingga maksimum RM 1,000 bagi setiap orang yang diinsuranskan, bagi setiap perjalanan.
- f) Rawatan kecederaan oleh ahli herba, ahli akupunktur, kiropraktor dan/atau bomoh tulang sehingga maksimum RM 500 bagi setiap kemalangan.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

1.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar perbelanjaan:

- a) jika anda tidak memaklumkan kepada kami tentang kemasukan anda ke hospital dengan segera.
- b) berkaitan dengan rawatan oleh kiropraktor, ahli fisioterapi melainkan diluluskan oleh kami.
- c) jika anda tidak mendengar nasihat kami yang wajar atau nasihat mana-mana syarikat bantuan yang kami lantik.
- d) untuk kerosakan gigi palsu, prostesis gigi, crown gigi atau salutan gigi.
- e) berkaitan dengan rawatan pergigian yang melibatkan penggunaan logam berharga atau untuk pergigian kosmetik.
- f) yang timbul disebabkan oleh kuarantin.
- g) yang ditanggung di Malaysia.
- h) apa-apa rawatan yang boleh ditanggihkan sewajarnya sehingga anda kembali ke Malaysia.
- i) apa-apa rawatan yang diperlukan yang anda tahu sebelum membeli polisi.
- j) rawatan/pemeriksaan doktor yang biasa.

Anda mesti menyemak “PENGEQUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

2. BANTUAN PERUBATAN ATAU PEMINDAHAN KECEMASAN

Kami telah melantik Cover-More untuk membantu anda dalam apa-apa kecemasan perubatan akibat kecederaan. Mereka boleh dihubungi 24 jam sehari pada setiap hari. Alamat dan nombor telefon mereka ditunjukkan pada halaman akhir keterangan Polisi ini. Kami tidak akan dipertanggungjawabkan jika kami tidak dapat menawarkan mana-mana perkhidmatan yang disenaraikan di bawah akibat kejadian yang tidak dapat diduga dan tidak dapat diatasi.

2.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan berusaha menyediakan khidmat bantuan berikut jika anda mengalami kecederaan atau jatuh sakit semasa di luar negara.

- a) Kemudahan berjumpa penasihat perubatan untuk rawatan perubatan kecemasan.

- b) Apa-apa mesej segera yang perlu disampaikan kepada keluarga, saudara atau majikan anda dalam hal kecemasan.
- c) Menyediakan jaminan bertulis bagi pembayaran perbelanjaan yang munasabah untuk penghospitalan kecemasan di luar negara.
- d) Pemindahan perubatan jika anda mesti dibawa ke hospital terdekat untuk rawatan perubatan kecemasan.
- e) Kami akan mengatur dan membayar perbelanjaan untuk menghantar anda balik ke Malaysia jika anda sakit atau tercedera di luar negara, dengan penyeliaan perubatan yang sewajarnya. Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua kos penghantaran balik dan kos berkaitan adalah seperti dalam jadual manfaat untuk jenis pelan anda yang berkenaan.
- f) Jika anda memerlukan bantuan untuk:
 - Menjadualkan semula susunan perjalanan akibat kecemasan,
 - Rujukan bagi nasihat perundangan yang timbul paripada kejadian semasa anda dalam perjalanan,
 - Menghubungi pihak pengeluar apabila passport atau dokumen perjalanan hilang,
 - Mengaturkan bantuan penterjemah/jurubahasa semasa kecemasan, dan/atau
 - Mengatur penginapan semalaman di hotel disebabkan oleh penangguhan penerbangan atau terlepas penerbangan sambungan, pasukan Cover-More yang berpengalaman akan membantu anda.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

2.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- a) jika anda enggan mematuhi dengan segera nasihat perubatan yang telah kami dapatkan, kami juga tidak akan bertanggungjawab atas perbelanjaan perubatan, hospital atau pemindahan berikutnya.
- b) kami tidak akan membayar pemindahan perubatan anda dari Malaysia ke negara di luar Malaysia.
- c) kami tidak akan membayar apa-apa perbelanjaan yang disebabkan oleh mana-mana orang dikuarantin.
- d) kos yang ditanggung kerana pendermaan mana-mana organ tubuh oleh anda dan kos mendapatkan organ termasuk semua kos yang ditanggung oleh penderma semasa pemindahan organ.

Anda mesti menyemak “PENGEQUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

3. CAJ TELEFON KECEMASAN DAN PENGGUNAAN INTERNET

Sekiranya dalam Tempoh insurans dan semasa Anda dalam Perjalanan, Anda, akibat daripada keadaan perubatan Kritikal, dikenakan caj bagi penggunaan telefon bimbit peribadi hanya dengan tujuan mendapatkan perkhidmatan Bantuan Etiqa, atau wakil Bantuan Etiqa yang diberi kuasa, semasa perubatan kecemasan, dan yang mana tuntutan Perbelanjaan Perubatan telah dihantar. Kami akan membayar balik kepada Anda, caj telefon bimbit kecemasan yang ditanggung untuk membuat panggilan tersebut ke Bantuan Etiqa, sehingga jumlah Manfaat yang relevan seperti yang dinyatakan dalam kontrak polisi, tertakluk kepada terma dan syarat Polisi ini.

3.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Caj yang ditanggung mesti disokong dengan pernyataan caj secara terperinci.

3.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Sebagai tambahan kepada Pengecualian Am, Polisi ini tidak melindungi, dan kami tidak akan bertanggungjawab dalam mana-mana keadaan berkenaan dengan apa-apa tuntutan di bawah Seksyen ini yang secara langsung atau tidak langsung, disebabkan oleh, akibat daripada, yang timbul berkaitan dengan atau menyumbang kepada mana-mana yang berikut:

- a) Panggilan telefon yang dibuat melalui talian tetap yang standard
- b) Telefon awam menggunakan kad panggilan antarabangsa

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

4. ELAUN KEMASUKAN KE HOSPITAL DI LUAR NEGARA

4.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar balik kepada anda jumlah yang ditetapkan dalam jadual manfaat untuk jenis pelan anda yang berkenaan bagi setiap hari anda berada di Hospital jika anda dimasukkan ke hospital sebagai pesakit dalam untuk tempoh melebihi 24 jam berterusan di hospital di luar negara akibat kecederaan atau penyakit yang dialami semasa di luar negara.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

4.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini jika:

- a) anda duduk kurang daripada 24 jam berterusan di hospital di luar negara.
- b) hospital tempat anda dimasukkan bukan di luar negara.
- c) anda tidak boleh membuat tuntutan untuk Perbelanjaan Perubatan di bawah Bahagian 1.

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

5. PENGHANTARAN BALIK MAYAT

5.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan mengaturkan dan membayar kos yang diluluskan dan munasabah untuk sama ada pengebumian atau pembakaran mayat di luar negara atau menghantar balik mayat anda ke Malaysia jika anda meninggal dunia akibat kecederaan atau penyakit semasa anda dalam perjalanan di luar negara.

5.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- a) Kami tidak akan membayar apa-apa perbelanjaan untuk khidmat pengebumian atau pembakaran mayat atau membawa balik mayat anda ke Malaysia melainkan ia telah diluluskan oleh kami terlebih dahulu.
- b) Kami tidak akan membayar kos pengangkutan mayat anda dari Malaysia ke negara di luar Malaysia.
- c) Kami tidak akan membayar apa-apa perbelanjaan yang disebabkan oleh orang yang diinsuranskan dikuarantin.

Apabila tuntutan dibuat di bawah bahagian ini untuk barang atau kos yang sama/serupa dengan barang atau kos yang dituntut di bawah bahagian 2, kami akan membayar mana-mana jumlah yang lebih tinggi daripada kedua-dua tuntutan tersebut, bukannya membayar kedua-duanya.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

6. PERBELANJAAN PERJALANAN DAN PENGINAPAN KECEMASAN

6.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

- a) Jika anda tercedera di luar negara atau terlalu sakit untuk membuat perjalanan akibat kejadian atau penyakit yang memerlukan rawatan kecemasan daripada penasihat perubatan yang mengesahkan secara bertulis bahawa anda tidak sihat untuk membuat perjalanan, maka kami akan membayar perbelanjaan tambahan yang munasabah bagi penginapan dan perjalanan anda.
- b) Jika anda dimasukkan ke hospital di luar negara kerana mengalami kecederaan atau penyakit yang boleh mengancam nyawa atau kecederaan atau penyakit serius yang lain, atau dipindahkan kerana sebab perubatan, maka kami akan membayar perbelanjaan yang munasabah bagi penginapan dan perjalanan teman seperjalanan anda atau saudara anda untuk membuat perjalanan bertemu anda, tinggal berdekatan anda atau mengiringi anda atas nasihat bertulis daripada penasihat perubatan yang mengesahkan bahawa perkara tersebut adalah perlu.
- c) Jika teman seperjalanan anda tidak dapat meneruskan perjalanan mereka semasa di luar negara kerana kecederaan atau penyakit yang memerlukan rawatan kecemasan dan penasihat perubatan mengesahkan secara bertulis bahawa teman seperjalanan anda tidak sihat untuk membuat perjalanan, maka kami akan membayar perbelanjaan tambahan anda yang munasabah bagi penginapan dan perjalanan untuk anda bersama-sama teman seperjalanan anda untuk tempoh waktu yang munasabah.
- d) Jika semasa dalam perjalanan anda teman seperjalanan atau saudara anda:
 - Meninggal dunia tanpa diduga;
 - Hilang upaya akibat kecederaan;kami akan membayar kos tambahan yang munasabah untuk anda kembali ke negara tempat anda tinggal.

Anda mesti menggunakan mana-mana tiket balik yang mungkin yang telah diatur terlebih dahulu.

Jika anda tidak mempunyai tiket balik ke Malaysia, maka kami akan mengurangkan jumlah yang akan kami bayar mengikut harga tambang ke Malaysia. Kami akan hanya membayar kos tambang bagi kelas yang anda pilih semasa berlepas, atau yang telah anda tempah pada mulanya untuk kepulangan anda.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

6.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- a) jika anda boleh membuat tuntutan perbelanjaan tambahan daripada mana-mana pihak lain.

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

7. LAWATAN IHSAN

7.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Jika semasa perjalanan, anda mengalami kecederaan atau penyakit yang mengakibatkan penahanan lebih dari 5 hari di hospital, kami akan membayar penginapan perbelanjaan hotel dan perjalanan anda (perjalanan udara pulang kelas ekonomi) yang perlu ditanggung bagi seorang (1) saudara atau rakan untuk melawat dan tinggal bersama anda semasa penahanan anda seperti yang dinasihatkan oleh doktor. Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

7.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar bawah bahagian ini:

- a) jika anda boleh membuat tuntutan perbelanjaan tambahan daripada mana-mana pihak lain.

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

8. PERJALANAN PULANG KANAK-KANAK BAWAH UMUR/ MANFAAT PENJAGAAN ANAK

8.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Jika anda ditahan di hospital di luar Malaysia dan tiada orang dewasa lain untuk menemani kanak-kanak tanggungan atau kanak-kanak dalam perjalanan mereka kembali ke Malaysia, Kami akan membayar perbelanjaan penginapan hotel tambahan yang munasabah dan perjalanan (perjalanan udara kelas ekonomi) yang perlu ditanggung bagi seorang (1) saudara atau rakan untuk menemani anak/anak-anak anda ke Malaysia.

Anda mesti terlebih dahulu menggunakan apa-apa aturan perjalanan prabayar atau menyesuaikan dengan sewajarnya. Kami hanya akan membayar perbezaannya atau apa-apa yuran pindaan. Kami tidak akan membayar lebih daripada nilai tiket asal.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

8.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar bawah bahagian ini:

- a) jika anda boleh membuat tuntutan perbelanjaan tambahan daripada mana-mana pihak lain.
- b) jika anda tidak terlebih dahulu cuba menggunakan aturan perjalanan prabayar.

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

9. PERLINDUNGAN KUARANTIN AKIBAT DARIPADA INFLUENZA PANDEMIK

9.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Sekiranya anda ditempatkan di bawah kuarantin wajib atas perintah pihak berkuasa kerajaan yang berkaitan di negara lawatan, Kami akan membayar kepada Anda RM200 sehari bagi setiap tempoh lengkap dua puluh empat (24) jam dimana Anda berada di bawah kuarantin sehingga jumlah yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

10. KEMATIAN DAN HILANG UPAYA AKIBAT KEMALANGAN

10.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar jumlah manfaat kematian yang disenaraikan dalam jadual manfaat kepada harta pusaka si mati jika:

- a) Anda tercedera semasa dalam perjalanan dan anda meninggal dunia akibat kecederaan tersebut dalam tempoh 12 bulan dari tarikh kecederaan berlaku.
- b) Semasa dalam perjalanan anda, pengangkutan yang membawa anda hilang, tenggelam atau mengalami kemalangan dan anda dianggap telah meninggal dunia dan mayat anda tidak ditemui dalam tempoh 12 bulan.
- c) Manfaat akan hanya dibayar kepada entiti lain jika wasi harta pusaka memohon alternatif lain secara bertulis, dengan mengemukakan dokumen sokongan yang wajar melainkan anda dengan nyatanya telah menamakan benefisiari lain dalam borang penamaan kami, dan telah menerima pemberitahuan penerimaan daripada kami.
- d) Tambahan lagi, jika anda tercedera semasa dalam perjalanan, dan akibat kecederaan tersebut anda mengalami hilang upaya kekal, seperti dalam takrif (lihat “Perkataan dengan Makna Khas”) dalam tempoh 12 bulan dari tarikh kecederaan, maka kami akan membayar jumlah yang dinyatakan dalam jadual manfaat.

Kami akan membayar peratusan manfaat modal sewajarnya yang ditunjukkan di bawah dan diberikan perinciannya dalam jadual pampasan yang juga ditunjukkan di bawah:

	Pelan Asas Antarabangsa	Pelan Nilai Antarabangsa	Pelan Premier Antarabangsa
Orang Dewasa yang (18 hingga 70 tahun)	Sehingga 200,000	Sehingga 250,000	Sehingga 300,000
Warga Emas yang (lebih 70 tahun)	Sehingga 50,000	Sehingga 100,000	Sehingga 100,000
Kanak-kanak yang Diinsuranskan	Sehingga 6,250	Sehingga 12,500	Sehingga 12,500

Jadual Peratusan Pampasan bagi Manfaat Modal

1. Kematian 100%
2. Hilang upaya menyeluruh dan kekal 100%
3. Lumpuh semua anggota secara kekal dan tidak dapat dipulihkan 100%
4. Hilang atau hilang penggunaan secara kekal dan menyeluruh:
 - a) dua anggota 100%
 - b) satu anggota 50%
5. Hilang penglihatan secara kekal dan menyeluruh bagi:
 - a) dua mata 100%
 - b) satu mata 50%
6. Hilang pendengaran secara kekal dan menyeluruh bagi:
 - a) kedua-dua belah telinga 100%
 - b) sebelah telinga 50%
7. Hilang keupayaan bertutur secara kekal dan menyeluruh 100%

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

10.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar kematian atau hilang upaya:

- a) yang disebabkan oleh apa-apa sebab selain yang disebabkan oleh kecederaan.
- b) yang berlaku di Malaysia.

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

11. DANA PENDIDIKAN ANAK

11.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Apabila berlaku kematian Orang Yang Diinsuranskan di mana tuntutan itu perlu dibayar kecuali di bawah pengecualian umum dan Orang Yang Diinsuranskan itu, pada tarikh kemalangan, mempunyai anak-anak yang masih hidup, Kami akan membayar jumlah yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat sebagai dana pendidikan untuk anak-anak yang masih hidup.

12. BAGASI DAN BARANG PERSENDIRIAN

12.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar kos pembaikan atau nilai apa-apa bagasi dan barang persendirian yang dicuri, rosak akibat kemalangan atau hilang terus. Jika tuntutan anda diterima, kami mempunyai pilihan untuk membayar kos pembaikan, membayar anda nilai penggantian (mengikut kadar berkenaan yang kami gunakan) atau membayar kepada anda nilai barang secara tunai dengan mengambil kira susut nilai.

- a) Anda mesti mengemukakan resit bagi barang anda, untuk mewajarkan jumlah tuntutan anda. Jika anda tidak dapat mengemukakan resit, kami boleh menerima bukti pemilikan dan nilai lain bagi barang anda seperti yang dipersetujui oleh kami mengikut kes.
- b) Apabila mengira jumlah yang akan dibayar, kami akan mengambil kira susut nilai akibat usia serta haus dan lusuh bagi setiap barang yang berusia lebih 12 bulan. Kadar susut nilai ialah 15% daripada kos asal bagi setiap barang bagi setiap tahun lengkap kalendar.
- c) Kami tidak akan membayar lebih daripada harga belian asal, harga penggantian atau kos pembaikan bagi mana-mana barang, mengikut mana-mana jumlah yang lebih rendah. Kami juga mempunyai pilihan untuk membaiki atau menggantikan bagasi dan barang persendirian tersebut, bukannya membayar kepada anda.
- d) Jumlah maksimum yang akan kami bayar bagi mana-mana barang (had barang) ialah:
 - RM 1,000 untuk komputer peribadi, kamera, kamera video.
 - RM 500 untuk apa-apa barangan tunggal yang lain.
 - RM 500 untuk semua barang, pasang barang atau set barang lain yang tidak ditetapkan.
- e) Apabila menentukan pengelasan sesuatu barang, kami akan menggunakan fungsi utama barang tersebut seperti yang ditentukan oleh pengeluar. Contohnya, telefon kamera seperti iPhone dan Nokia N95 akan dinilai sebagai telefon bimbit.
- f) Bagasi dan barang persendirian yang ditinggalkan di dalam kenderaan bermotor hanya dilindungi jika berlaku pada waktu siang dan mestilah telah diletakkan di dalam petak penyimpanan berkunci dan berlaku pecah masuk. Jumlah paling banyak yang akan kami bayar jika bagasi dan barang persendirian anda dicuri dari petak penyimpanan

berkunci di dalam kenderaan tanpa orang ialah RM 250 bagi setiap barang dan RM 1,500 keseluruhannya bagi semua yang dicuri.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

12.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar tuntutan berkaitan dengan bagasi dan barang persendirian anda:

- a) jika anda tidak melaporkan kehilangan, kecurian atau salah letak dalam tempoh 24 jam kepada polis atau jika berkenaan kepada pegawai perjalanan atau pihak berkuasa pengangkutan yang anda naiki untuk perjalanan anda apabila berlaku kehilangan, kecurian atau salah letak. Anda mesti membuktikan bahawa anda membuat laporan tersebut dengan mengemukakan kepada kami pernyataan bertulis daripada sesiapa jua yang kepadanya anda membuat laporan.
- b) jika barangan berharga, peralatan komputer peribadi, telefon bimbit, kamera dan/atau aksesori, peranti elektronik dan/atau aksesori anda dibawa di palka kargo mana-mana kapal, pesawat udara, kereta api, trem atau bas.
- c) bagi kehilangan, kecurian atau kerosakan apa jua jenis basikal atau kapal (selain papan luncur).
- d) bagi kehilangan, kecurian atau kerosakan barang yang ditinggalkan di mana-mana bilik hotel atau motel, pesawat udara, kapal, keretapi, tren, teksi, bas atau kenderaan sewa.
- e) jika bagasi dan barang persendirian dihantar berasingan atau di bawah kontrak pengangkutan.
- f) jika kehilangan atau kerosakan timbul daripada apa-apa proses pembersihan, pembaikan atau pengubahan.
- g) jika kehilangan atau kerosakan timbul daripada haus dan lusuh yang biasa, kemerosotan, keadaan atmosfera atau cuaca, serangga, rodensia atau binatang perosak.
- h) jika bagasi dan barang persendirian ditinggalkan tanpa penyeliaan di tempat awam.
- i) jika bagasi dan barang persendirian ditinggalkan tanpa jagaan di dalam kenderaan bermotor melainkan ia dikunci di dalam but atau petak penyimpanan.
- j) jika bagasi dan barang persendirian ditinggalkan semalaman di dalam kenderaan bermotor, walaupun jika ia diletakkan di dalam petak penyimpanan.
- k) jika bagasi dan barang persendirian mengalami kerosakan elektrik atau mekanikal atau pincang tugas atau tidak lagi berfungsi tanpa berlaku apa-apa kejadian.
- l) jika bagasi dan barang persendirian yang mudah pecah/patah atau rapuh atau komponen elektronik pecah/patah atau bercalar - melainkan sama ada:
 - la kanta cermin mata, binocular atau peralatan fotografi atau video; atau

- Pecah/patah atau calar disebabkan oleh pelanggaran yang melibatkan kenderaan yang anda naiki.
- m) anda berhak menerima bayaran balik daripada pihak berkuasa sistem pelayaran, bas, penerbangan, persiaran atau rel yang anda naiki apabila berlaku kehilangan, kecurian, salah letak atau kerosakan. Walau bagaimanapun, jika anda tidak menerima jumlah penuh bayaran balik bagi tuntutan anda, kami akan membayar perbezaan antara jumlah kerugian anda dengan jumlah bayaran balik yang anda terima, sehingga had perlindungan anda (dengan mengambil kira susut nilai akibat usia, haus dan lusuh).
- n) bagi kehilangan atau kerosakan peralatan sukan semasa sedang digunakan (termasuk papan luncur).
- o) bagi kehilangan berkaitan dengan kecurian wang tunai atau cek kembara.
- p) jika anda tidak memberikan bukti bahawa anda memiliki barang tersebut dan bukti nilai serta usianya.

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

13. HILANG DOKUMEN PERJALANAN

13.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar balik kepada anda kos penggantian (termasuk kos komunikasi, perjalanan dan penginapan yang perlu dan munasabah untuk mendapatkan penggantian) dokumen perjalanan, termasuk pasport, cek kembara, kad kredit dan dokumen perjalanan perlu yang lain apabila berlaku kehilangan tersebut semasa anda dalam perjalanan di luar negara.

Anda mesti menghubungi kami sebelum membeli atau menggunakan apa-apa perbelanjaan penginapan atau pengangkutan yang anda mahu tuntutan di bawah manfaat ini untuk mendapatkan kelulusan kami terlebih dahulu.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

13.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- a) jika anda tidak membuat laporan dalam tempoh 24 jam kepada polis atau pihak berkuasa berkenaan dan, dalam hal cek kembara, kepada bank atau syarikat pengeluaran menurut syarat yang di bawahnya cek kembara dikeluarkan, dan;
- b) jika anda tidak membuktikan bahawa anda membuat laporan kepada orang di atas yang berkenaan dengan memberi kami pernyataan bertulis daripada mereka.
- c) bagi perbelanjaan yang ditanggung akibat penggunaan kad kredit yang melibatkan penipuan.

- d) bagi perbelanjaan pengangkutan dan penginapan yang dituntut di bawah bahagian ini yang belum diluluskan oleh kami.

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

14. KECURIAN WANG TUNAI

14.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar nilai apa-apa wang tunai, cek kembara atau kiriman wang yang dicuri daripada anda atau beg duit/beg tangan/beg galas anda yang digalas di bahu atau dipegang dengan tangan semasa anda dalam perjalanan di luar negara.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar dinyatakan dalam jadual manfaat untuk jenis pelan anda yang tertentu.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

14.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini jika:

- a) anda tidak membuat laporan kecurian dalam tempoh 24 jam kepada polis atau pejabat pengendali atau penyedia pengangkutan yang anda naiki apabila berlaku kecurian tersebut.
- b) jika anda tidak membuat laporan kecurian dalam tempoh 24 jam kepada polis dan, dalam hal cek kembara, kepada bank atau syarikat pengeluaran menurut syarat yang di bawahnya cek kembara dikeluarkan.

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

15. KELEWATAN BAGASI

15.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar balik kepada anda, bagi setiap tempoh 5 jam penuh, pembelian pakaian dan kelengkapan dandanan diri yang perlu, munasabah dan asas jika mana-mana bagasi telah daftar masuk sampai lewat, salah dikendalikan, dihantar ke tempat yang salah atau tersalah letak oleh pengangkut dalam perjalanan anda berlepas dari Malaysia untuk tempoh lebih daripada 5 jam berturut-turut dari waktu ketibaan di destinasi anda di luar Negara.

Tuntutan anda mesti mengandungi bukti bertulis daripada pengangkutan yang bertanggungjawab atas kelewatan bagasi anda. Anda mesti menyimpan dan menghantarkan dokumen bertulis sebagai sokongan kepada tuntutan anda.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

15.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar tuntutan berkaitan dengan kelewatan bagasi dan barangan peribadi anda jika:

- a) jika anda berhak menerima pembayaran balik daripada pengangkut yang bertanggungjawab atas kelewatan bagasi anda.
- b) jika bagasi anda lewat sampai dalam perjalanan balik anda, berikutan penerbangan yang anda ambil untuk kembali ke Malaysia.
- c) bagi bahagian tempoh kelewatan yang kurang daripada 5 jam, berikutan kelewatan asal selama 5 jam.

Anda mesti menyemak “PENGEQUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

16. KELEWATAN PERJALANAN

16.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar bagi setiap tempoh 5 jam penuh jika perjalanan anda tergendala disebabkan oleh mogok/tindakan perindustrian, keadaan cuaca buruk, kerosakan/gangguan fungsi mekanikal atau kecacatan struktur pengangkut yang dijadualkan akan dinaiki oleh anda. Jika pengangkut menyediakan kaedah lain-pengangkutan tanpa kos tambahan kepada anda yang akan mempengaruhi dan membantu dalam meneruskan perjalanan yang telah dijadualkan itu, jadual alternatif tersebut mestilah diterima dan apa-apa kos sampingan tidak akan mewujudkan tuntutan.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

16.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar jika perjalanan anda tergendala disebabkan oleh mana-mana sebab berikut:

- a) Ketidakmampuan mana-mana penyedia pengangkutan, lawatan atau penginapan untuk membayar.
- b) Mogok/tindakan perindustrian yang bermula atau diumumkan sebelum tarikh polisi anda dikeluarkan atau pada tarikh tiket perjalanan anda atau pengesahan tempahan anda dikeluarkan, mengikut mana-mana yang terkemudian.
- c) Jika anda belum bertolak dari rumah anda untuk memulakan perjalanan.
- d) Bagi bahagian tempoh kelewatan yang kurang daripada 5 jam, berikutan kelewatan asal selama 5 jam.
- e) Jika tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung akibat daripada tindakan keganasan atau ancaman atau anggapan ancaman daripada tindakan keganasan.

Anda mesti menyemak “PENGEQUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

17. KELEWATAN PENGANGKUTAN UMUM

17.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar anda untuk setiap tempoh 5 jam berturut-turut yang telah selesai, sekiranya semasa anda dalam perjalanan, pelepasan pengangkutan yang telah anda atur untuk perjalanan ditangguhkan, dibatalkan atau dijadual semula sekurang-kurangnya 5 jam berturut-turut di mana-mana lokasi tunggal dari masa yang dinyatakan dalam jadual yang diberikan kepada anda akibat mogok atau tindakan perindustrian oleh pekerja pengangkutan.

Kelewatan dikira dari masa berlepas yang dijadualkan bagi pengangkutan itu seperti yang dinyatakan dalam jadual perjalanan). Kami akan membayar satu kelewatan bagi setiap perjalanan pergi balik.

Kelewatan mesti disahkan secara bertulis oleh operator pengangkutan umum atau ejen pengendalian mereka dan juga bilangan jam lewat dan sebab kelewatan.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

17.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar tuntutan di bawah bahagian ini:

- a) untuk bahagian salah sambungan yang kurang daripada 5 jam, selepas kelewatan 5 jam pertama.
- b) jika tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung akibat daripada tindakan keganasan atau ancaman atau anggapan ancaman daripada tindakan keganasan.

Anda mesti menyemak “PENGEQUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

18. TERLEPAS PENERBANGAN SAMBUNGAN

18.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar jika anda terlepas penerbangan sambungan anda seterusnya yang telah disahkan di tempat pemindahan akibat ketibaan lewat kenderaan pengangkutan sambungan yang telah dijadualkan dan tiada pengangkutan lain yang boleh anda naiki dalam 5 jam berturut-turut dari ketibaan anda di tempat pengangkutan, kami akan membayar kepada anda bagi setiap tempoh 5 jam penuh seperti yang dinyatakan dalam jadual manfaat untuk jenis pelan anda yang tertentu.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

18.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar jika perjalanan anda tergendala disebabkan oleh mana-mana sebab berikut:

- a) Ketidakmampuan mana-mana penyedia pengangkutan, lawatan atau penginapan untuk membayar.
- b) Mogok/tindakan perindustrian yang bermula atau diumumkan sebelum tarikh polisi anda dikeluarkan atau pada tarikh tiket perjalanan anda atau pengesahan tempahan anda dikeluarkan, mengikut mana-mana yang terkemudian.
- c) Jika anda belum bertolak dari rumah anda untuk memulakan perjalanan.
- d) Bagi bahagian tempoh kelewatan yang kurang daripada 5 jam, berikutan kelewatan asal selama 5 jam.
- e) Jika tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung akibat daripada tindakan keganasan atau ancaman atau anggapan ancaman daripada tindakan keganasan.

Anda mesti menyemak “PENGECEUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

19. TERLEBIH TEMPAHAN DALAM PENERBANGAN

19.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar jika anda tidak dapat membuat perjalanan semasa di luar negara dalam penerbangan anda yang telah dijadualkan disebabkan terlebih tempahan dalam penerbangan dan tiada penerbangan lain yang ada untuk anda dalam 5 jam berturut-turut dari waktu berlepas anda, kami akan membayar anda manfaat modal bagi pelan yang telah anda pilih.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

19.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar tuntutan di bawah bahagian ini:

- a) jika tempahan berlebihan disebabkan oleh kegagalan kewangan mana-mana penyedia pengangkutan, lawatan atau penginapan.
- b) yang timbul akibat mogok atau tindakan perindustrian yang bermula atau diumumkan sebelum tarikh sijil insurans anda dikeluarkan atau pada tarikh tiket perjalanan anda atau pengesahan tempahan anda dikeluarkan, mengikut mana-mana yang lebih awal.

Anda mesti menyemak “PENGECEUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

20. PEMBATALAN PERJALANAN

20.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar fi pembatalan dan deposit anda yang hilang untuk pengaturan perjalanan dan penginapan yang telah anda bayar terlebih dahulu dan tidak boleh diperolehi kembali daripada mana-mana sumber lain jika perjalanan anda dibatalkan pada bila-bila masa kerana mana-mana keadaan berikut sama ada tanpa dijangka atau tanpa niat oleh anda untuk melakukannya atau di luar kawalan anda yang berlaku dalam tempoh 30 hari (kecuali perkara b) sebelum tarikh perjalanan anda dijadualkan akan bermula:

- a) Kematian atau kecederaan orang yang diinsuranskan dan/atau saudara orang yang diinsuranskan dan/atau anak tanggungan orang yang diinsuranskan tanpa mengambil kira sama ada mereka diinsuranskan atau tidak.
- b) Kerosakan teruk pada rumah anda akibat kebakaran, banjir atau bencana alam yang serupa (taufan, gempa bumi dan sebagainya) dalam tempoh tujuh hari sebelum tarikh berlepas yang menghendaki anda berada di premis pada tarikh berlepas.
- c) Kemalangan yang melibatkan anda atau kaedah pengangkutan teman seperjalanan anda semasa anda di dalam kenderaan. Anda mesti mempunyai pengesahan bertulis tentang kemalangan daripada badan rasmi di negara tempat berlaku kemalangan. Kejadian ini mestilah berlaku semasa anda dalam perjalanan.
- d) Saman saksi atau khidmat juri yang menghendaki kehadiran anda.
- e) Kuarantin wajib, khidmat juri, sepina atau penculikan Orang Yang Diinsuranskan.
- f) Pembatalan kelewatan perkhidmatan pengangkutan umum berjadual akibat daripada mogok, rusuhan atau kekecohan awam.
- g) Menurut nasihat dan/atau amaran Kerajaan Malaysia, atau kerajaan Negara destinasi, mengisytiharkan keadaan tidak selamat untuk kembara, melalui atau dengan media massa.
- h) Bencana alam yang menghalang Orang Yang Diinsuranskan dari meneruskan perjalanan yang telah dirancang.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

20.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar jika di pembatalan atau deposit anda hilang disebabkan oleh:

- a) Pengendali lawatan tidak dapat mengatur apa-apa lawatan kerana bilangan orang yang akan mengikut lawatan tidak mencukupi.
- b) Jika tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung kerana anda, teman seperjalanan atau Saudara anda dikuarantin.

- c) Kehamilan atau kelahiran anak dan apa-apa kecederaan atau penyakit yang dikaitkan dengan kehamilan atau kelahiran anak.
- d) Kematian, kecederaan atau penyakit mana-mana orang yang tinggal di luar Malaysia.
- e) Jika anda mengetahui, sebelum polisi anda dikeluarkan, tentang apa-apa sebab yang boleh menyebabkan perjalanan anda dibatalkan, dihentikan atau dipendekkan.
- f) Jika tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung akibat daripada tindakan keganasan atau ancaman atau anggapan ancaman daripada tindakan keganasan.

Anda mesti menyemak “PENGEQUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

21. PEMENDEKKAN PERJALANAN

21.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Jika perjalanan anda terganggu disebabkan oleh mana-mana kejadian berikut yang menyebabkan anda perlu kembali terus ke Malaysia dari luar negara, kami akan membayar kos tambahan pengangkutan dan penginapan untuk anda kembali ke Malaysia, dan kami akan membayar kerugian apa-apa perbelanjaan pengangkutan dan penginapan yang telah dibayar terlebih dahulu yang kerugian kerana kembalinya anda ke Malaysia. Perkara ini mestilah disebabkan oleh perkara berikut:

- a) Kecederaan atau penyakit yang anda alami yang menyebabkan anda menerima nasihat daripada penasihat perubatan supaya segera kembali ke negara tempat tinggal anda.
- b) Perampasan pesawat udara yang anda naiki sebagai penumpang.
- c) Taufan, gempa bumi, letusan gunung berapi atau tsunami yang menghalang anda daripada meneruskan perjalanan anda yang telah dijadualkan.
- d) Tercetusnya mogok, rusuhan atau kekecohan awam tanpa dijangka yang timbul daripada keadaan di luar kawalan anda.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

21.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini jika:

- a) jika anda mengetahui, sebelum tempoh perlindungan anda bermula, tentang apa-apa sebab yang boleh menyebabkan perjalanan anda diatur semula.
- b) kelewatan anda disebabkan oleh mana-mana penyedia pengangkutan, lawatan atau penginapan, atau ejen perjalanan atau penempahan tidak lagi menjalankan operasi perniagaan biasa atas sebab kewangan atau ketidakmampuan membayar.

Anda mesti menyemak “PENGEQUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

22. RAMPASAN

22.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar balik amaun yang dinyatakan dalam jadual manfaat untuk jenis pelan anda yang berkenaan bagi setiap tempoh 5 jam anda ditahan secara paksa oleh perampas atas pengangkutan awam semasa perjalanan anda akibat ia dirampas oleh orang yang menggunakan kekerasan atau ancaman keganasan.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

22.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar tuntutan berhubung rampasan:

- a) untuk tempoh yang kurang daripada 5 jam, selepas tempoh 5 jam pertama.

Anda mesti menyemak “PENGEQUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

23. LIABILITI DIRI

23.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan melindungi liabiliti undang-undang anda untuk pembayaran pampasan berhubung dengan:

- a) Kematian atau kecederaan tubuh badan ke atas orang lain, dan/atau
- b) Kerugian atau kerosakan fizikal ke atas harta orang lain akibat kemalangan yang berlaku semasa dalam perjalanan anda.

Kami juga akan membayar balik kos perundangan yang munasabah dan perbelanjaan perundangan untuk menyelesaikan atau mempertahankan tuntutan yang dibuat terhadap anda. Kami akan memutuskan sama ada kos tersebut munasabah atau tidak.

Anda tidak boleh menerima liabiliti atau berjanji akan membayar tuntutan tersebut tanpa kelulusan bertulis daripada kami terlebih dahulu.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda. Jumlah ini terpakai untuk semua tuntutan yang digabungkan, tanpa mengambil kira bilangan orang yang terlibat dalam tuntutan tersebut.

23.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar balik kepada anda apa-apa yang perlu anda bayar kerana tuntutan undang-undang terhadap anda kerana menyebabkan kecederaan, kematian atau kerosakan ke atas harta, jika tuntutan timbul daripada atau kerana:

- a) kecederaan tubuh badan yang dialami oleh anda, teman seperjalanan anda, atau saudara atau pekerja kepada mana-mana daripada anda.
- b) kerosakan harta benda milik anda, atau dalam jagaan atau kawalan anda, atau milik atau dalam jagaan atau kawalan saudara anda, atau teman seperjalanan anda, atau pekerja kepada mana-mana daripada anda.
- c) sesuatu yang timbul daripada pemilikan, penjagaan atau penggunaan apa-apa peranti udara, kapal atau kenderaan yang digerakkan secara mekanik.
- d) sesuatu yang timbul daripada pengendalian perniagaan, profesion atau perdagangan.
- e) apa-apa kerugian, kerosakan atau perbelanjaan yang dilindungi atau sepatutnya dilindungi di bawah polisi insurans statutori atau wajib, skim atau dana atau pampasan statutori atau wajib atau di bawah undang-undang pampasan pekerja, award atau perjanjian perindustrian, atau undang-undang pampasan kemalangan.
- f) apa-apa denda, penalti atau ganti rugi hukuman atau amaran atau ganti rugi jumlah tertentu yang semakin teruk.
- g) penyakit yang direbakkan oleh anda.
- h) apa-apa relief atau mendapatkan balik selain amaun kewangan.
- i) liabiliti yang timbul daripada kontrak yang mengenakan liabiliti ke atas anda yang tidak akan ditanggung oleh anda jika tidak kerananya.
- j) apa-apa yang dilindungi di bawah mana-mana polisi lain. Kami akan hanya membayar jumlah liabiliti anda melebihi had perlindungan di bawah mana-mana polisi lain.
- k) serangan dan/atau serangan sentuh yang dilakukan oleh anda atau diarahkan kepada anda.
- l) tingkah laku yang bermaksud untuk menyebabkan kecederaan diri, kerosakan harta atau liabiliti tanpa menghiraukan akibat daripada tindakan anda atau mana-mana orang yang bertindak

dalam pengetahuan, dengan keizinan atau dengan kerjasama secara diam-diam daripada anda.

- m) tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung akibat daripada tindakan keganasan atau ancaman atau anggapan ancaman daripada tindakan keganasan.

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

24. PERLINDUNGAN RUMAH

24.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar kerosakan ke atas rumah anda dan isinya jika dalam tempoh insurans rumah anda ditinggalkan tidak berpenghuni dan rosak akibat kebakaran atau kecurian yang menggunakan kaedah ganas dan secara paksa.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian polisi ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

24.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- a) apa-apa kerugian akibat tindakan Pembantu Rumah.

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

25. PEMBATALAN DISEBABKAN OLEH KELEWATAN

25.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Sekiranya mana-mana bahagian Perjalanan yang dirancang dibatalkan kerana kelewatan, tetapi anda masih meneruskan baki perjalanan, Kami akan membayar kepada Anda, deposit atau caj yang tidak boleh dipulihkan yang dibayar terlebih dahulu atau dikontrakkan untuk dibayar bagi bahagian-bahagian yang dibatalkan, sehingga had yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat.

Kelewatan itu mesti disahkan secara bertulis oleh pengendali pengangkutan atau ejen pengendali mereka pada jumlah jam yang tertunda. Sekiranya anda berhak terhadap semua pembayaran balik atau sebahagian daripada perbelanjaan tersebut dari sumber lain, kami hanya akan bertanggungjawab atas lebihan jumlah yang boleh diperolehi daripada sumber tersebut.

25.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar tuntutan yang timbul secara langsung atau tidak langsung dari, yang berkenaan dengan, atau disebabkan oleh:

1. Kegagalan anda untuk mendaftar masuk mengikut jadual perjalanan yang dibekalkan kepada Anda atau kegagalan untuk mendapatkan pengesahan bertulis daripada pengendali atau ejen pengendalian mereka bagi jumlah jam kelewatan

2. Tindakan mogok, rusuhan atau perindustrian yang wujud pada tarikh Anda membeli insurans ini
3. Kelewatan ketibaan anda di Terminal Pengangkutan Umum selepas mendaftar masuk atau membuat tempahan dalam masa yang ditetapkan (Kecuali untuk ketibaan lewat kerana mogok ke atas tindakan industri).

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

26. PERUBAHAN LALUAN PERJALANAN

26.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar kepada Anda RM200 jika jadual ketibaan pengangkutan awam yang mana perjalanan Anda telah diatur, ditangguhkan sekurang-kurangnya lima (5) jam dari masa yang dinyatakan dalam jadual perjalanan yang dibekalkan kepada Anda disebabkan oleh perubahan laluan pengangkutan awam yang berjadual, akibat tindakan mogok / perindustrian, keadaan cuaca yang buruk atau kerosakan mekanikal.

26.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar tuntutan yang timbul secara langsung atau tidak langsung dari, yang berkenaan dengan, atau disebabkan oleh:

1. Kelewatan ketibaan di destinasi akibat daripada kelewatan pelepasan oleh pengangkutan awam yang berjadual
2. Kegagalan Orang yang Diinsuranskan untuk mendapatkan pengesahan bertulis daripada pengendali atau ejen pengendalian mereka mengenai jumlah jam kelewatan dan alasan penangguhan tersebut.
3. Tindakan mogok atau perindustrian yang wujud pada tarikh anda membeli insurans ini

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

27. KEHILANGAN PEMBAYARAN DEPOSIT / PENUH DISEBABKAN OLEH INSOLVENSIS SYARIKAT PENERBANGAN

27.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Pada sebelum atau selepas tarikh pelepasan Perjalanan Anda ditempah, Syarikat penerbangan, yang mana anda membeli tiket penerbangan daripadanya diisytiharkan muflis dan Anda tidak dapat meneruskan Perjalanan Anda, Kami akan membayar kepada Anda sehingga had yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat bagi kerugian atau deposit yang tidak dapat dipulihkan atau pembayaran penuh yang dibayar terlebih dahulu untuk Tiket penerbangan anda.

27.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar apa-apa kerugian:

1. Bagi tiket penerbangan yang dibeli untuk penerbangan komersial yang tidak dijadualkan
2. Jika Anda tahu pada masa Anda Membeli Insurans ini mengenai sebarang sebab yang boleh menyebabkan tuntutan di bawah seksyen ini

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

28. KEHILANGAN KAD KREDIT / PENIPUAN PENGGUNAAN KAD KREDIT

28.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Sekiranya Anda mengalami kerugian kewangan akibat secara langsung dari penipuan penggunaan kad kredit anda berikutan kecurian semasa Perjalanan anda, kami akan membayar kerugian tersebut sehingga had yang dinyatakan dalam jadual Manfaat.

Apa-apa tuntutan mesti disertakan dengan laporan yang dikeluarkan oleh syarikat kad bagi membuktikan kerugian tersebut

28.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar apa-apa kerugian:

1. Jika kehilangan atau kecurian Kad Kredit Anda tidak dilaporkan kepada syarikat pengeluar Kad Kredit dalam masa tiga (3) jam dari waktu kecurian
2. Kerugian boleh dipulihkan dengan sebarang sumber lain

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

29. PERLINDUNGAN LEBIHAN KERETA SEWA

29.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar orang yang diinsuranskan untuk apa-apa lebihan atau deduktibel, dimana orang yang diinsuranskan secara sah bertanggungjawab di sisi undang-undang untuk membayar, mengikut kontrak kereta sewa, akibat kehilangan atau kerosakan pada kereta yang disewa disebabkan oleh kemalangan dengan syarat keadaan berikut dipatuhi:

1. Kereta mesti disewa dari agensi sewa berlesen
2. Orang yang diinsuranskan mengambil insurans motor yang komprehensif terhadap sebarang Kerugian atau Kerosakan pada kereta yang disewa semasa tempoh sewa
3. Orang yang diinsuranskan mesti mematuhi semua keperluan agensi sewa di bawah perjanjian sewa, penanggung insurans bagi polisi motor insurans untuk kereta yang disewa serta undang-undang dan peraturan-peraturan negara yang dilawati; dan
4. Kereta mestilah disewa dan dipandu oleh orang yang diinsuranskan atau mana-mana ahli keluarga terdekat yang memegang lesen sah untuk memandu kereta sewa di negara yang dilawati dan dinamakan sebagai orang yang diinsuranskan di bawah polisi Kontrak.

29.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

1. Kerugian atau Kerosakan yang timbul daripada kegagalan orang yang diinsuranskan untuk mematuhi mana-mana syarat yang disenaraikan dalam seksyen ini
2. Orang yang diinsuranskan atau ahli keluarga terdekat semasa Tempoh insurans, dibatalkan dengan apa-apa perintah dari mana-mana mahkamah Undang-undang atau Dilarang daripada menyewa dan / atau memandu disebabkan oleh sebarang undang-undang, enakmen atau peraturan negara lawatan: atau
3. Kerugian atau Kerosakan bukan disebabkan oleh Kemalangan yang melibatkan kereta yang disewa.

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

30. PENJAGAAN HAIWAN PELIHARAAN

Membayar pampasan bagi kos tambahan untuk caj hotel haiwan peliharaan yang mana Orang Yang diinsuranskan bertanggungjawab di bawah perjanjian hotel haiwan peliharaan jika Orang Yang diinsuranskan tidak dapat kembali untuk mengambil haiwan peliharaan disebabkan oleh:

1. Kecederaan badan Orang Yang diinsuranskan yang tidak disengajakan atau penyakit serius yang memerlukan kemasukan ke Hospital: atau
2. Kelewatan pengangkutan yang dijadualkan di mana Orang Yang diinsuranskan sedang dalam perjalanan

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

31. PERALATAN SUKAN (PERALATAN GOLF DAN /ATAU BASIKAL)

31.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar kos pembaikan, atau nilai sebarang peralatan sukan yang dicuri, rosak secara tidak sengaja atau hilang secara kekal. Sekiranya tuntutan anda diterima, kami mempunyai pilihan untuk membayar kos pembaikan, membayar anda nilai gantian (seperti kadar yang diperolehi oleh kami) atau menyelesaikan nilai peralatan dalam bentuk tunai yang membenarkan susut nilai.

1. Anda mesti menyediakan resit untuk peralatan anda, bagi mewajarkan jumlah tuntutan anda. Sekiranya anda tidak dapat mengemukakan resit, kami mungkin dapat menerima bukti alternatif tentang pemilikan dan nilai bagi peralatan anda, seperti yang dipersetujui oleh kami secara kes demi kes.
2. Apabila mengira jumlah yang perlu dibayar, kami akan menggunakan susut nilai disebabkan oleh usia, haus dan lusuh untuk setiap peralatan yang berusia lebih dari 12 bulan. Kadar susut nilai adalah 15% daripada kos asal setiap peralatan bagi setiap tahun kalendar lengkap.

3. Kami tidak akan membayar lebih daripada harga pembelian asal, harga gantian atau kos pembaikan apa-apa peralatan, mana yang lebih rendah. Kami juga mempunyai pilihan untuk membaiki atau mengganti peralatan sukan selain daripada membayar kepada anda.

4. Amaun maksimum yang akan kami bayar untuk sebarang peralatan (had peralatan) ialah:

- RM 5,000 untuk peralatan golf.
- RM 10,000 untuk basikal.

Amaun maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah seksyen Polisi ini ditunjukkan di bawah jadual manfaat bagi pelan yang anda miliki.

31.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar tuntutan berhubung dengan peralatan Golf anda dan / atau basikal jika;

1. Anda tidak melaporkan kehilangan, kecurian atau salah letak dalam tempoh 24 jam kepada pihak polis atau jika berkenaan
2. Kerugian, kecurian atau kerosakan adalah untuk barang-barang yang tertinggal dalam mana-mana bilik hotel atau motel, kapal terbang, kapal, kereta api, trem, teksi, bas atau kenderaan sewa.
3. Peralatan Golf dan / atau basikal dihantar tanpa diiringi atau di bawah kontrak pengangkutan.
4. Kehilangan atau kerosakan yang timbul dari sebarang proses pembersihan, pembaikan atau perubahan.
5. Kehilangan atau kerosakan yang timbul daripada haus dan lusuh biasa, kemerosotan, keadaan atmosfera atau cuaca, serangga, tikus atau kutu.
6. Peralatan Golf dan / atau basikal dibiarkan tanpa pengawasan di tempat awam.
7. Peralatan Golf dan / atau basikal dibiarkan tanpa pengawasan di dalam kenderaan bermotor kecuali ia dikunci di dalam but atau ruang penyimpanan terkunci.
8. Peralatan Golf dan / atau basikal dibiarkan semalaman dalam kenderaan bermotor, walaupun berada dalam ruang penyimpanan terkunci.
9. Peralatan Golf dan / atau basikal mempunyai kerosakan elektrik atau mekanikal atau tidak berfungsi, atau berhenti berfungsi tanpa peristiwa yang berlaku.
10. Peralatan Golf dan / atau basikal adalah bahagian atau komponen elektronik yang rosak atau tercalar melainkan sama ada:
 - a. Kerosakan atau goresan disebabkan oleh kemalangan yang melibatkan kenderaan di mana anda sedang dalam perjalanan.

11. Anda berhak menerima pembayaran balik daripada pihak berkuasa sistem pelayaran, bas, penerbangan, persiaran atau rel yang anda naiki apabila berlaku kehilangan, kecurian, salah letak atau kerosakan. Walau bagaimanapun, jika anda tidak menerima jumlah penuh bayaran balik bagi tuntutan Anda, kami akan membayar perbezaan antara jumlah kerugian anda dengan jumlah bayaran balik, sehingga had perlindungan anda (dengan mengambil kira susut nilai akibat usia, haus dan lusuh).
12. Bagi kehilangan atau kerosakan peralatan Golf dan/ atau basikal semasa sedang digunakan.
13. Anda tidak memberikan bukti bahawa anda memiliki barang tersebut dan bukti nilai serta usianya.

Anda mesti menyemak “PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN

KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR DALAM APA JUA KEADAAN JIKA:

Am

1. anda tidak bertindak dengan cara yang munasabah atau bertanggungjawab untuk melindungi diri dan harta anda dan untuk mengelak daripada membuat tuntutan.
2. anda tidak melakukan segala-galanya yang anda mampu untuk mengurangkan kerugian anda sebanyak mungkin.
3. tuntutan anda timbul daripada apa jua jenis kerugian turutan, termasuk ketiadaan atau kekurangan keseronokan.
4. tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung daripada, atau dalam apa jua cara berkaitan dengan perubahan rancangan anda atau teman seperjalanan anda.
5. pada masa anda membeli polisi, anda mengetahui tentang sesuatu yang boleh menyebabkan anda membuat tuntutan di bawah polisi ini.
6. anda membuat tuntutan untuk kerugian yang dilindungi oleh pampasan di bawah mana-mana akta pampasan pekerja atau undang-undang kemalangan pengangkutan atau oleh mana-mana dana, pelan atau skim manfaat perubatan yang dibiayai Kerajaan, atau mana-mana perundangan serupa yang perlu dikuatkuasakan menurut atau di bawah undang-undang.
7. tuntutan anda timbul daripada kesilapan atau kerana tidak melakukan perkara wajib dalam pengaturan tempahan anda atau kegagalan mendapatkan visa, pasport atau dokumen perjalanan yang berkaitan atau tempahan berlebihan oleh pengendali, ejen atau penyedia pengangkutan.
8. tuntutan anda timbul kerana anda bertindak secara yang menyalahi undang-undang atau melanggar apa-apa larangan atau peraturan kerajaan termasuk keperluan visa.
9. tuntutan anda timbul daripada tindakan pihak berkuasa kerajaan menyita, menahan atau memusnahkan apa-apa.
10. Tindakan yang disengajakan, jenayah atau tindakan haram, atau kecuaiian
11. Kecederaan diri sendiri yang disengajakan;
12. Di bawah pengaruh alkohol atau dadah, atau kesan penuh atau sebahagian disebabkan oleh alkohol atau dadah (selain daripada ubat-ubatan yang diambil mengikut preskripsi dan arahan Pengamal Perubatan tetapi tidak termasuk ubat-ubatan yang digunakan dalam rawatan penagihan alkohol atau dadah);
13. Kehamilan, melahirkan anak, keguguran atau pengguguran;
14. Human Immunodeficiency Virus (HIV), sebarang variasi termasuk Sindrom Kurang Daya Tahan Penyakit (AIDS) dan Komplikasi Berkaitan AIDS (ARC);
15. Perang atau apa-apa tindakan peperangan, sama ada diisytiharkan atau tidak diisytiharkan;
16. Pengionan, radiasi atau pencemaran radioaktif dari mana-mana sisa nuklear dari pembakaran bahan api nuklear atau bahan senjata nuklear;
17. Tiada tuntutan akan dipertimbangkan atau dibayar bagi kemalangan kenderaan motor sekiranya Anda tidak mempunyai lesen memandu yang sah. Lesen memandu yang sah merupakan lesen yang berkuat kuasa dan hendaklah termasuk pemegang lesen LDL, PDL & CDL dan bukannya lesen yang digantung atau dibatalkan.
18. anda membuat tuntutan untuk kos perkhidmatan yang telah digunakan termasuk pengangkutan atau penginapan.
19. tuntutan anda timbul atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan diri anda yang dikawal oleh apa-apa kenderaan bermotor yang anda tidak mempunyai lesen berkenaan yang sah di negara tempat tinggal anda atau anda ialah penumpang yang membuat perjalanan menaiki kenderaan bermotor yang dikawal oleh seseorang yang tidak mempunyai lesen terkini yang sah untuk negara tersebut.
20. tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung kerana anda tidak memakai pakaian pelindung sesuai.
21. jika anda menuntut di bawah lebih daripada satu bahagian dalam polisi ini untuk perkhidmatan/ kemudahan yang sama, kami akan membayar tuntutan anda di bawah bahagian yang lebih menguntungkan anda dari segi kewangan, tetapi tidak di bawah lebih daripada satu bahagian.
22. tuntutan anda timbul daripada, atau dalam apa-apa cara yang berkaitan dengan force majeure melainkan manfaat secara khususnya memberikan perlindungan.
23. tuntutan anda timbul kerana anda terlibat dalam perlombongan, aktiviti di pelantar minyak, mengendalikan fotografi di udara atau bahan letupan atau anda melibatkan diri dalam angkatan tentera laut, darat dan udara, penguatkuasaan undang-undang atau perkhidmatan atau operasi pertahanan awam.

Perubatan

24. tuntutan anda timbul daripada, atau berkaitan dengan, keadaan perubatan sedia ada.

25. tuntutan anda adalah berhubung dengan perjalanan yang ditempah atau dibuat bertentangan dengan nasihat mana-mana penasihat perubatan.
26. tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung daripada apa-apa prognosis metastasis atau penyakit membawa maut yang dibuat sebelum polisi dikeluarkan.
27. tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung daripada apa-apa perjalanan untuk tujuan mendapatkan apa-apa bentuk rawatan atau apa-apa rawatan elektif yang anda mahu jalani.
28. tuntutan anda timbul daripada kehamilan, kelahiran anak, komplikasi berkaitan atau apa-apa penghamilan berbantuan perubatan.
29. tuntutan anda melibatkan hospital di mana anda dirawat kerana ketagihan dadah atau arak, atau anda menggunakannya sebagai rumah penjagaan, rumah pemulihan dan pusat pemulihan.
30. tuntutan anda melibatkan kos perubatan yang digunakan semasa perjalanan bermula atau kos menanggung siri rawatan yang anda jalani sebelum perjalanan. Ini termasuklah apa-apa ubat yang hilang atau dicuri semasa perjalanan anda atau pembelian ubat pencegahan oleh anda.
31. tuntutan anda timbul daripada atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan kemurungan, kebimbangan, tekanan jiwa, keadaan mental atau saraf termasuk ketagihan atau penyisihan diri.
32. tuntutan anda timbul daripada atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan membunuh diri atau cubaan membunuh diri.
33. tuntutan anda timbul daripada atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan penyakit jangkitan seks atau tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung daripada jangkitan Virus Kurang Daya Tahan Manusia (HIV), Sindrom Kurang Daya Tahan Penyakit (AIDS).
34. anda di bawah pengaruh, atau dipengaruhi oleh, arak atau dadah – melainkan dadah tersebut dipreskripsikan oleh penasihat perubatan dan diambil menurut arahan mereka.
35. walaupun mereka memberikan nasihat sebaliknya berikutan panggilan anda ke Cover-More, anda menerima rawatan hospital swasta atau rawatan perubatan di mana perkhidmatan atau penjagaan yang dibiayai kerajaan boleh didapati atau di bawah mana-mana Perjanjian Kesihatan Pembalikan di antara Kerajaan yang wajar.
36. tuntutan anda timbul daripada atau berkaitan dengan kematian atau penghospitalan mana-mana orang berumur 85 tahun ke atas yang tidak tersenarai dalam sijil insurans, walau di mana jua negara tempat tinggal mereka.
37. tuntutan anda timbul daripada atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan apa-apa rawatan perubatan, pembedahan atau pergigian elektif.
38. tuntutan anda melibatkan kos perubatan pencegahan atau rawatan pencegahan termasuk, tetapi tidak terhad kepada, pemvaksinan atau pencegahan kehamilan.

TUNTUTAN

PEMROSESAN TUNTUTAN

Kami berusaha memproses tuntutan anda dalam tempoh 20 hari bekerja setelah kami menerima borang tuntutan yang lengkap dan semua dokumen yang perlu. Jika kami memerlukan maklumat tambahan, permohonan bertulis akan dihantar kepada anda dalam tempoh 20 hari bekerja.

Untuk tujuan tuntutan, bukti (resit asal) bagi nilai harta diinsuranskan atau jumlah apa-apa kerugian mesti disimpan.

CARA MEMBUAT TUNTUTAN

Anda mesti memberi kami notis secepat mungkin dengan mengisi borang tuntutan yang sediakan oleh kami dan menghantarnya melalui emel ke alamat yang tertera dalam borang tuntutan.

Jika anda tidak mengisi borang tuntutan dengan lengkap, kami tidak dapat memproses tuntutan anda dan kami akan mengembalikan borang tersebut kepada anda untuk dilengkapkan.

Jika anda tidak melakukannya, kami boleh mengurangkan tuntutan anda sebanyak jumlah kerugian yang kami alami kerana kelewatan tersebut.

Anda mesti memberi kami apa-apa maklumat yang kami minta semunasabahnya untuk menyokong tuntutan anda atas perbelanjaan anda, seperti tetapi tidak terhad kepada laporan polis, penilaian, laporan perubatan, resit asal atau bukti pemilikan.

Jika diperlukan, kami juga mungkin meminta anda memberi kami terjemahan dalam bahasa Inggeris bagi dokumen tersebut untuk membolehkan kami membuat penilaian kami bagi tuntutan anda.

Anda mesti bekerjasama dengan kami pada setiap masa berhubung dengan peruntukan bukti sokongan dan maklumat lain seumpamanya apabila dirasakan perlu oleh kami.

- Untuk rawatan perubatan, hospital atau pergigian, hubungi kami secepat mungkin.
- Untuk kerosakan atau kehilangan bagasi dan barang persendirian, hubungi polis atau pihak berkuasa berkenaan dengan segera dan dapatkan notis bertulis bagi laporan anda.
- Untuk kerosakan atau salah letak bagasi dan barang persendirian, yang disebabkan oleh sistem penerbangan atau mana-mana pengendali atau penyedia penginapan, laporkan kerosakan atau salah letak tersebut kepada pegawai berkenaan dan dapatkan laporan bertulis, termasuk apa-apa tawaran pembayaran yang mungkin mereka buat.
- Serahkan butiran lengkap apa-apa tuntutan secara bertulis dalam tempoh 30 hari selepas perjalanan berakhir.

Jika tuntutan anda timbul daripada atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan kejadian atau keadaan perubatan yang melibatkan sesiapa, kami akan meminta sijil perubatan daripada Doktor yang merawat. Kami juga mungkin meminta maklumat lanjut tentang perubatan sebaik sahaja kami mula menilai tuntutan anda.

ANDA TIDAK BOLEH MENGAKU BERSALAH ATAU MENERIMA LIABILITI

Berhubung dengan apa-apa tuntutan di bawah polisi ini, anda tidak boleh mengaku bersalah dan anda tidak boleh menawarkan atau berjanji untuk membayar apa-apa wang, atau melibatkan diri dalam litigasi, tanpa kebenaran kami.

PENGECUALIAN

Kami tidak akan membayar tuntutan yang dinyatakan dalam "KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR" di bawah setiap bahagian dan dalam "PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN" - ini mengehadkan perlindungan dan manfaat.

TUNTUTAN AKAN DIBAYAR KEPADA ANDA DALAM RINGGIT MALAYSIA

Kami akan membayar semua tuntutan dalam Ringgit Malaysia. Jika kami tidak dapat membayar terus kepada penyedia perkhidmatan, kami akan membayar kepada anda melainkan anda meminta kami supaya membayar kepada orang lain secara bertulis. Kadar tukaran mata wang yang terpakai ditentukan oleh tarikh anda menanggung kos tersebut, atau tarikh bil yang dicatat pada dokumen perubahan.

PENIPUAN/PENYELEWENGAN

Jika anda atau sesiapa bertindak bagi pihak anda menggunakan kaedah tidak jujur untuk mendapatkan bayaran tuntutan di bawah polisi yang anda tidak layak terima, kami tidak akan membayar manfaat tersebut dan kami akan membatalkan polisi. Apa-apa manfaat yang dituntut melalui penipuan dan diterima mesti dibayar balik kepada kami. Kami akan melaporkan apa-apa tindakan fraud kepada pihak berkuasa polis tempatan.

ANDA MESTI MEMBANTU KAMI MENDAPATKAN KEMBALI APA-APA WANG YANG TELAH KAMI BAYAR

Jika kami mempunyai tuntutan terhadap seseorang berkaitan dengan wang yang perlu kami bayar di bawah polisi ini, anda mesti melakukan semua yang anda boleh untuk membantu kami melakukannya dalam prosiding undang-undang. Jika anda mengetahui tentang mana-mana pihak ketiga yang anda atau kami boleh dapatkan balik wang daripada mereka, anda mesti memaklumkan kepada kami tentang pihak ketiga tersebut.

JIKA ANDA BOLEH MENUNTUT DARIPADA MANA-MANA ORANG LAIN, KAMI AKAN HANYA MEMBAYAR PERBEZAANNYA

Jika anda boleh membuat tuntutan terhadap seseorang berkaitan dengan kerugian atau perbelanjaan yang dilindungi di bawah polisi ini dan anda tidak dibayar jumlah penuh tuntutan anda, kami akan membayar perbezaan tersebut. Anda mesti membuat tuntutan daripada mereka terlebih dahulu.

INSURANS LAIN

Tiada sesiapa pun yang akan diinsuranskan di bawah lebih daripada satu polisi insurans perjalanan yang dikeluarkan oleh kami. Jika Orang yang Diinsuranskan dilindungi di bawah lebih daripada satu polisi seumpamanya, kami akan mempertimbangkan orang tersebut diinsuranskan di bawah polisi yang memberikan jumlah manfaat yang paling banyak. Jika semasa berlaku apa-apa kerugian, kerosakan atau liabiliti yang timbul di bawah polisi terdapat apa-apa insurans lain yang disediakan oleh syarikat lain yang melindungi kerugian, kerosakan atau liabiliti yang sama, maka kami akan hanya membayar bahagian kami.

KEPUASAN PELANGGAN

Jika anda mempunyai aduan yang timbul daripada polisi ini atau pekerja kami, wakil yang diberi kuasa atau penyedia perkhidmatan, sila hubungi kami melalui pos ke:

Complaint Management Unit

Etiqa General Insurance Berhad

Level 5, Tower B, Dataran Maybank

No. 1, Jalan Maarof

59000 Kuala Lumpur, Malaysia;

atau melalui telefon ke 1300 13 8888 atau +603 2780 4500 (Luar Negara)

Nombor Faksimile: +603 2785 3093

Emel: cmu@etiqa.com.my

Kami akan menjawab aduan anda dalam tempoh 5 hari bekerja dengan syarat kami menerima semua maklumat yang perlu dan kami telah membuat apa-apa siasatan yang diperlukan. Jika kami memerlukan lebih masa, kami akan bersetuju dengan tempoh masa lain yang munasabah.

Sekiranya ada kemungkinan anda masih tidak berpuas hati dengan keputusan Syarikat Insurans, Ombudsman Perkhidmatan Kewangan dan BNM LINK memberikan pendekatan alternatif untuk orang awam membetulkan amalan pasaran tidak adil. Prosedur membuat aduan kepada OPK dan BNM LINK diberikan di halaman ini.

PROSEDUR MEMBUAT ADUAN KEPADA OPK

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OPK) boleh dihubungi oleh anda, sekiranya anda tidak berpuas hati dengan keputusan Syarikat Insurans terhadap sebarang pertikaian, atau kegagalan Syarikat Insurans untuk memberi maklum balas terhadap sebarang aduan dalam tempoh enam puluh (60) hari. Anda boleh menghubungi OPK melalui:

E-mel: enquiry@ofs.org.my

atau

Nombor Faksimile: +603 2272 1577

atau

Alamat Pos:

Ketua Pegawai Eksekutif

Ombudsman Perkhidmatan Kewangan

(Dahulu dikenali sebagai Biro

Pengantaraan Kewangan)

Tingkat 14, Blok Utama

Menara Takaful Malaysia

No.4, Jalan Sultan Sulaiman

50000, Kuala Lumpur

Sebagai alternatif, anda boleh memfailkan pertikaian itu secara peribadi di pejabat OPK.

OPK perlu dihubungi dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh keputusan muktamad dari Syarikat Insurans berkenaan pertikaian yang dibuat atau selepas tempoh enam puluh (60) hari tarikh aduan pertama anda dirujuk kepada Syarikat Insurans berkenaan sekiranya anda belum menerima maklumbalas daripada Syarikat Insurans.

Untuk maklumat lanjut mengenai OPK, sila dapatkan risalah maklumat daripada Syarikat Insurans atau layari laman web OPK di www.ofs.org.my

Penglibatan OPK adalah tertakluk kepada terma-terma rujukan menurut seksyen 126 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013. Menghubungi OPK tidak akan menjejaskan hak anda untuk mengambil tindakan undang-undang terhadap Syarikat Insurans sekiranya mereka tidak berpuas hati dengan keputusan oleh OPK.

PROSEDUR MEMBUAT ADUAN KEPADA BNM LINK

Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan keputusan Syarikat Insurans, anda boleh menulis kepada BNM dengan memberikan butiran tentang aduan, nama Syarikat Insurans dan nombor polisi atau nombor tuntutan. Salinan surat-menyurat antara anda dengan Syarikat Insurans boleh dihantar untuk memudahkan pengesanan fail kes yang disimpan oleh Syarikat Insurans.

Alamat dan nombor telefon adalah seperti di bawah ini

Pengarah

Jabatan LINK dan Pejabat Wilayah

Bank Negara Malaysia

P.O. Box 10922

50929 Kuala Lumpur

Nombor Telefon: 1-300-88-5465

Nombor Faksimile: 03-2174 1515

Emel: bnmtelelink@bnm.gov.my

TIMBANG TARA

Semua perselisihan yang timbul daripada polisi hendaklah dirujuk kepada keputusan penimbang tara yang akan dilantik secara bertulis oleh kedua-dua pihak yang berselisih atau jika mereka tidak mencapai persetujuan dengan seorang penimbang tara, dirujuk kepada keputusan dua orang penimbang tara, seorang akan dilantik secara bertulis oleh setiap pihak atau, dalam hal penimbang tara tidak mencapai persetujuan, dirujuk kepada pengadil yang dilantik secara bertulis oleh penimbang tara sebelum memulakan rujukan. Pengadil hendaklah duduk berbincang dengan penimbang tara dan mempengerusikan mesyuarat mereka.

Kos rujukan dan award adalah atas budi bicara penimbang tara atau pengadil yang membuat award. Dengan ini secara nyatanya ditetapkan dan diisytiharkan bahawa adalah menjadi prasyarat bagi apa-apa hak tindakan atau guaman terhadap polisi ini bahawa award oleh penimbang tara atau pengadil tentang jumlah manfaat jika dipertikaikan hendaklah diperoleh terlebih dahulu.

TANGGUNGJAWAB DAN HAK TERHADAP DATA PERLINDUNGAN

Kami berhak untuk memproses Data Peribadi menurut Seksyen 4 Akta Perlindungan Data Peribadi 2010. Kami juga berhak untuk mendedahkan Data Peribadi yang telah diberikan oleh Anda sebagaimana yang dituntut berdasarkan konteks, kepada:

- a) Etiqa Life Insurance Berhad, Etiqa Family Takaful Berhad, Etiqa General Insurance Berhad, Etiqa General Takaful Berhad, Etiqa Life International (L) Ltd atau Etiqa Offshore Insurance (L) Ltd.;
- b) Entiti-entiti lain dalam Kumpulan Maybank;
- c) Ejen-ejen dan penyedia perkhidmatan Kami yang diberi kuasa yang dengannya Kami telah mengikat perjanjian kontrak untuk beberapa fungsi, perkhidmatan dan aktiviti Kami;
- d) Lain-lain syarikat insurans atau pengendali takaful dan wakil pengedar contohnya bank, bank Islam, broker insurans, broker takaful, syarikat reinsurans dan retakaful;
- e) Pertubuhan perdagangan industri seperti Persatuan Insurans Hayat Malaysia (LIAM), Persatuan Insurans Am Malaysia (PIAM) dan Persatuan Takaful Malaysia (MTA);
- f) Pedagang dan rakan kongsi strategik Kami;
- g) Mana-mana pihak yang diberi kuasa oleh Anda (dari semasa ke semasa); atau
- h) Penguatkuasaan peraturan dan agensi-agensi kerajaan yang dibenarkan atau dikehendaki oleh undang-undang, yang diberi kuasa oleh mana-mana perintah mahkamah atau untuk memenuhi kewajiban kepada pihak berkuasa.

Anda perlu memastikan semua Data Peribadi dikemaskini kepada Kami pada kadar segera.

Kami tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan secara langsung atau tidak langsung terhadap Data Peribadi yang tidak tepat atau tidak lengkap yang diberikan kepada Kami.

Kami dari semasa ke semasa berhak untuk meminta Anda untuk memberikan Data Peribadi lain yang dikehendaki bagi tujuan Polisi ini.

Sebelum memberikan Kami Data Peribadi Orang Yang Diinsuranskan, atau mana-mana individu, Anda hendaklah memaklumkan individu tersebut mengenai notis privasi Kami.

Untuk butiran terperinci notis privasi mengenai bagaimana Kami mengumpul, menggunakan, memproses, melindungi dan mendedahkan Data Peribadi Anda, sila kunjungi cawangan Kami, hubungi Etiqa Online di talian 1300 13 8888, atau rujuk ke laman web Kami di www.etiqa.com.my.



MAKLUMAT UNTUK DIHUBUNGI

MHINSURE

PERTANYAAN TUNTUTAN 24 JAM

Jabatan Tuntutan MHinsure

Bebas Tol: 1 800 88 8777 (dalam Malaysia sahaja)

+ 60 3 2263 5700 (Sila buat caj balikan)

E-mel: MHinsure-claims@covermore.com.my

TALIAN BANTUAN KECEMASAN 24 JAM

Jabatan Bantuan MHinsure

Bebas Tol: 1 800 88 8777 (dalam Malaysia sahaja)

+ 60 3 2263 5700 (Sila buat caj balikan)

PERTANYAAN AM

Waktu Pejabat Isnin-Jumaat 9:00-17:30

Bahagian Pertanyaan Am MHinsure

Bebas Tol: 1 800 88 8777 (dalam Malaysia sahaja)

+ 60 3 2263 5700 (Sila buat caj balikan)

E-mel: MHinsure-sales@covermore.com.my

Khidmat bantuan diatur dan diuruskan oleh Cover-More, syarikat subsidiari Kumpulan Cover-More. Insurans ini diunderait oleh Etiqa General Insurance Berhad (9557-T)

(Dilesenkan dibawah Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 dan dikawal selia oleh Bank Negara Malaysia)