

MHinsure
BY MALAYSIA AIRLINES



**INTERNATIONAL
MH BASIC TRAVEL PROTECTION**

Policy Wording – Effective 1 September 2021

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
About This Policy Wording	5
- How To Take Out Your Policy	5
- Who Is Your Insurer	5
- Who Is Cover-More	5
- Jurisdiction And Choice of Law	5
- Change Of Contact/ Personal Details	5
Important Matters	5
- Who Is Eligible For This Policy?	5
- Your Duty Of Disclosure	5
- Your Period Of Cover	5
- Safeguarding Your Luggage And Personal Effects	5
- Pre-existing Medical Conditions	5
- Notice Of Trust Or Assignment	6
- Limit Of Benefit Payable	6
- Sanction Limitation And Exclusion Clause	6
Words With Special Meanings	7
Policy Benefits	9
General Exclusions Applicable To All Sections	12
Claims	14
- Claims Processing	14
- How To Make A Claim	14
- You Must Not Admit Fault or Liability	14
- Exclusions	14
- Claims Are Payable In Malaysia Ringgit To You	14
- Fraud	14
- You Must Help Us To Recover Any Money We Have Paid	14
- If You Can Claim From Anyone Else, We Will Only Make Up The Difference	14
- Other Insurance	14
Customer Satisfaction	14
Procedure For Complaint To OFS	15
Procedure For Complaint To BNM LINK	15
Arbitration	15
Data, data protection obligations and rights (PDPA)	15
Contact Details	Back Cover

INTERNATIONAL MASTER POLICY WORDING

This Policy Wording, which serves to disclose the terms & conditions of the MH Basic Travel Protection Policy issued by Etiqa General Insurance Berhad (197001000276) 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 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 sets out what “We Will Pay” as well as what “We Will Not Pay” for each benefit.
- **“GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS”**
- **“CLAIMS”**
These set out our 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

- **International Travel Personal Accident**
Provides cover for one journey only to the geographical area, up to a maximum of 30 days.
- **Individual Coverage**
Cover under this policy applies only to you.

GEOGRAPHICAL AREA INSURED

You will only be covered for worldwide except sanction countries.

Cuba, Iran, Iraq, North Korea, Palestine, Syria or Ukraine;

YOUR POLICY AND PREMIUM

This is a special programme by Malaysia Airlines Berhad offered to all MH Basic customers. As a MH Basic customer you are entitled to this policy with no premium charge to you.

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 or policy cancellation, 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 PLAN MH BASIC TRAVEL PROTECTION
1	Repatriation of Mortal Remains	Up to 4,000
2	Accidental Death & Permanent Disablement	Up to 100,000
3	Luggage & Personal Effects	Up to 300
4	Luggage Delay	Up to 300 100 per 5 hours
5	Travel Delay	Up to 300 100 per 5 hours
6	24 Hour Travel Assistance	Included
7	24 Hour Medical Assistance	Included

Note:

1. Emergency assistance is available through our 24-Hour Emergency Assistance toll free on telephone number +603 2263 5700/1800 888 777.
2. Please refer to the policy contract for further details of the above benefits.

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

WHO IS YOUR INSURER

This Travel Insurance is underwritten by Etiqa General Insurance Berhad (197001000276) (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.

CHANGE OF CONTACT/ PERSONAL DETAILS

In case of any changes to your contact details, please inform us immediately.

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 IS ELIGIBLE FOR THIS POLICY?

This policy is available for MH Basic customers who are citizens; or residents of Malaysia; or person travelling through Malaysia; or transiting through a Malaysian Airport whose Interantional journey starts in Malaysia and ends 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 that 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

- Cover begins when you leave your home to go directly to the airport to commence your journey.
- Cover ends when you return to your home, or on the date of return up to a maximum of 30 days, whichever happens first.
- Certain benefits contain limitations on their period of cover, this is explained in the policy benefits section of this document.

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".

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".

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. 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.

SANCTION LIMITATION AND EXCLUSION CLAUSE

This Policy shall not provide cover and We shall not be liable to pay any claim or provide any Benefit hereunder to the extent that the provision of such cover, payment of such claim, or provision of such Benefit would expose Us to any sanction, prohibition or restriction under the United Nations resolutions, or trade or economic sanctions, laws or regulations of the European Union, United Kingdom or United States of America or any of its states, and/ or any other applicable economic or trade sanction laws or regulations. We may terminate this Policy with immediate effect and shall not thereafter be required to transact any business with You in connection with this Policy, including but not limited to, making or receiving any payments under this Policy.

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.

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

“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 Malaysian legislation/law.

“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) cover under this policy.

“journey” or **“trip”** means your travel during the period of cover. Your journey starts from the time when you leave your home in Malaysia 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 Malaysia 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.

“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 Malaysia Airlines Berhad

“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.

“resident” means:

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

“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.

“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 (197001000276) and where applicable to also include its Travel assistance Service provider Cover-More.

“you” and “your” means the person(s) whose name(s) cover under this policy

POLICY BENEFITS

1. REPATRIATION OF MORTAL REMAINS

1.1 WE WILL PAY

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

1.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

- a) for any expenses relating to funeral services or cremation or bringing your remains back to Malaysia unless it has been first approved by us.
- b) for the transportation of your remains from Malaysia to any other country.
- c) for any expenses due to the insured person being quarantined.
- d) if you suffer your injury or accident whilst riding a motorcycle.

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

2. ACCIDENTAL DEATH AND DISABLEMENT

2.1 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 30 days of the date that the injury occurred.
- b) During your journey the carrier 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 30 days 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:

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.

2.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

- a) for any event caused by any reason other than caused by injury.
- b) if the incident occurs outside Malaysia.
- c) if you suffer the injury or accident whilst riding a motorcycle.

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

3. LUGGAGE AND PERSONAL EFFECTS

3.1 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 during your journey within Malaysia. 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 300 for portable personal computers, cameras, video cameras, golf equipment.
 - MYR 300 for any other single article.
 - MYR 300 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.

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.

3.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

- a) if you do not report the loss, theft or misplacement within 24 hours to the police or if applicable to the airline 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) if your valuables, personal computer equipment, mobile phone, camera and/or accessories, electronic devices and/or accessories are transported in the cargo hold of any aircraft.
- c) if the loss, theft of or damage is to bicycles or watercraft of any type (other than surfboard).
- d) if 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) if the luggage and personal effects were being sent unaccompanied or under a freight contract.
- f) if the loss of or damage arises from any process of cleaning, repair or alteration.
- g) if the loss of or damage arises from ordinary wear and tear, deterioration, atmospheric or weather conditions, insects, rodents or vermin.
- h) if the luggage and personal effects were left unsupervised in a public place.
- i) if the luggage and personal effects were left unattended in a motor vehicle.
- j) if the luggage and personal effects have an electrical or mechanical breakdown or malfunction, or cease to work without an event occurring.
- k) if 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.
- l) if 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).
- m) for loss or damage to sporting equipment whilst in use (including surfboards).
- n) for loss relating to theft of cash or traveller's cheques.
- o) if 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.

4. LUGGAGE DELAY

4.1 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 for a period of more than 5 consecutive hours from the time of your arrival at your destination in Malaysia.

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.

4.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

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

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

5. TRAVEL DELAY

5.1 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.

5.2 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.

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 Policy, 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 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.

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 LINK 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

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 LINK, 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 Operator);
- 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 an 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

MH BASIC TRAVEL PROTECTION

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 (197001000276)

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

MYCM_P001_Malaysia_MH Basic Int

Issue 1- Effective 1 September 2021

Cover·More

eTiqa

malaysia
airlines

MHinsure
BY MALAYSIA AIRLINES

PELAN ANTARABANGSA PERLINDUNGAN PERJALANAN MH BASIC

Keterangan Polisi Induk - Berkuatkuasa 1 September 2021

Cover•More

eTiqa

malaysia 
airlines

SI 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	5
- Bagaimana Caranya Mengambil Polisi Anda	5
- Siapakah Penanggung Insurans Anda	5
- Siapakah Cover-More?	5
- Bidang Kuasa Dan Pilihan Undang-Undang.....	3
- Perubahan Maklumat Untuk Dihubungi/ Butiran Peribadi.....	3
Perkara Penting	5
- Siapa Yang Layak Untuk Menerima Polisi Ini?	5
- Tugas Anda Untuk Mendedahkan	5
- Tempoh Perlindungan Anda	5
- Pelanjutan Tempoh Polisi Anda	5
- Melindungi Bagasi Dan Barang Persendirian Anda.....	5
- Keadaan Perubatan Sedia Ada	6
- Notis Amanah Atau Penyerahan Hak.....	6
- Had Manfaat Yang Akan Dibayar	6
- Klausu Pegecualian Dan Had Sekatan.....	6
Perkataan Dengan Makna Khas	7
Manfaat Polisi.....	9
Pegecualian Am Terpakai Untuk Semua Bahagian	12
Tuntutan	14
- Pemprosesan Tuntutan	14
- Cara Membuat Tuntutan	14
- Anda Tidak Boleh Mengaku Bersalah Atau Menerima Liabiliti	14
- Pegecualian	14
- Tuntutan Akan Dibayar Kepada Anda Dalam Ringgit Malaysia	14
- Penipuan	14
- Anda Mesti Membantu Kami Mendapatkan Kembali Apa-Apa Wang Yang Telah Kami Bayar.....	14
- Jika Anda Boleh Menuntut Daripada Mana-Mana Orang Lain, Kami Akan Hanya Membayar Perbezaannya ...	14
- Insurans Lain	14
- Kepuasan Pelanggan.....	15
- Prosedur Membuat Aduan Kepada OPK	15
- Prosedur Membuat Aduan Kepada BNM LINK	15
- Timbang Tara.....	15
Tanggungjawab dan Hak Terhadap Perlindungan Data	16
Maklumat Untuk Dihubungi	Sila rujuk lampiran di belakang

KETERANGAN POLISI INDUK ANTARABANGSA

Keterangan Polisi ini disediakan bagi menyatakan terma & syarat Polisi Perlindungan Perjalanan MH Basic yang (197001000276) dengan Perkhidmatan Bantuan yang disediakan oleh Cover-More.

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

- **“JADUAL MANFAAT”**

- **“PERKARA PENTING”**

la mengandungi maklumat penting tentang tugas pendedahan anda, pelanjutan 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”**

la menyatakan apa yang “Kami akan Bayar” dan apa yang “Kami Tidak akan Bayar” bagi setiap manfaat.

- **“PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN”**

- **“TUNTUTAN”**

la menyatakan obligasi tertentu anda dan kami, Jika anda tidak memenuhinya, kami boleh menolak untuk membayar sesuatu tuntutan.

PENGENALAN

TENTANG PERLINDUNGAN YANG DISEDIKAN

- **Perlindungan Perjalanan Antarabangsa**

Memberikan perlindungan untuk satu perjalanan sahaja ke kawasan geografi yang anda pilih sehingga maksimum, sehingga maksimum 30 hari.

- **Perlindungan Individu**

Perlindungan dibawah polisi ini hanya terpakai untuk anda

KAWASAN GEOGRAFI YANG DIINSURANSKAN

Anda akan hanya dilindungi di seluruh dunia kecuali negara-negara sekatan (Cuba, Iran, Iraq, Korea Utara, Palestin, Syria atau Ukraine).

POLISI DAN PREMIUM ANDA

Ini adalah program khas oleh Malaysia Airlines Berhad yang ditawarkan kepada semua pelanggan Perlindungan Perjalanan MH Basic. Sebagai pelanggan Perlindungan Perjalanan MH Basic, anda berhak mendapat polisi tanpa bayaran.

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 atau pemberitahuan pembatalan, sila hubungi Jabatan 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 (MYR) dan had tersebut ditawarkan bagi setiap orang yang diinsuranskan.

Manfaat Perlindungan Perjalanan (In MYR)		PELAN ANTARABANGSA PERLINDUNGAN PERJALANAN MH BASIC
1	Penghantaran Balik Mayat	Sehingga 4,000
2	Kematian dan Hilang Upaya akibat Kemalangan	Sehingga 100,000
3	Bagasi & Barang Persendirian	Sehingga 300
4	Kelewatan Bagasi	Sehingga 300 100 setiap 5 jam
5	Kelewatan Perjalanan	Sehingga 300 100 setiap 5 jam
6	Bantuan Perjalanan 24 Jam	Termasuk
7	Jam Bantuan Perubatan 24 Jam	Termasuk

Nota:

1. Bantuan kecemasan tersedia melalui Bantuan Kecemasan 24 Jam kami di nombor telefon +603 2263 5700/1800 888 777.
2. Sila rujuk kepada kontrak polisi untuk mendapatkan maklumat terperinci mengenai manfaat di atas.

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.

SIAPAKAH PENANGGUNG INSURANS ANDA

Insurans Perjalanan ini diunderait oleh Etiqa General Insurance Berhad (197001000276) (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.

PERUBAHAN MAKLUMAT UNTUK DIHUBUNGI/ BUTIRAN PERIBADI

Sekiranya terdapat perubahan dalam maklumat anda, sila maklumkan kepada kami segera.

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 YANG LAYAK UNTUK MENERIMA POLISI INI?

Polisi ini adalah terhad untuk pelanggan Perlindungan Perjalanan MH Basic yang warganegara Malaysia; atau penduduk Malaysia; atau orang yang perjalanannya melalui Malaysia; atau transit melalui Lapangan Terbang dalam Malaysia yang perjalanan domestiknya bermula di Malaysia dan berakhir 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

- Perlindungan bermula apabila anda meninggalkan rumah dan terus ke lapangan terbang untuk memulakan perjalanan.
- Perlindungan tamat apabila anda kembali ke rumah anda, atau pada tarikh anda kembali maksimum 30 hari, mengikut mana-mana yang berlaku dahulu.
- Sesetengah manfaat mempunyai had dalam tempoh perlindungannya. Perkara-perkara ini dijelaskan di bahagian manfaat polisi dokumen ini.

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".

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".

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. 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.

KLAUSA PENGECUALIAN DAN HAD SEKATAN

Polisi ini tidak akan memberi perlindungan dan Kami tidak akan bertanggungjawab untuk membayar apa-apa tuntutan atau menyediakan apa-apa Manfaat di bawah ini sekiranya penyediaan perlindungan, pembayaran sebarang tuntutan, atau peruntukan Manfaat tersebut akan mendedahkan Kami kepada mana-mana sekatan, larangan atau halangan di bawah ketetapan Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, atau sekatan perdagangan atau ekonomi, undang-undang atau peraturan-peraturan Kesatuan Eropah, United Kingdom atau Amerika Syarikat atau mana-mana negerinya, dan/ atau mana-mana undang-undang atau peraturan sekatan perdagangan atau ekonomi yang berkaitan. Kami boleh menamatkan Polisi ini dengan serta-merta dan selepas itu tidak perlu menjalankan apa-apa urusan perniagaan dengan Anda berkaitan dengan Polisi ini, termasuk tetapi tidak terhad kepada, membuat atau menerima apa-apa pembayaran di bawah Polisi ini.

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.

“bagasi didaftar masuk” bermaksud bagasi orang yang diinsuranskan yang telah diserahkan kepada jagaan syarikat pengangkutan atau pihak lain yang bertanggungjawab.

“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 hospital yang telah bertapak dan berdaftar di bawah peraturan/undang-undang Malaysia.

“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 polisi

“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 penyimpanan 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 sampul atau barang perniagaan yang mahu anda niagakan.

“penasihat perubatan” bermakna doktor perubatan atau pergigian berkeelayakan 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.

“pasangan atau set barangan berkaitan” bermakna sebilangan barang atau bagasi dan barangan 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 buggy (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 Malaysia Airlines Berhad

“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 awam, 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;
- Tindakan yang dijangka mungkin akan diambil oleh orang yang berfikiran waras dalam senario tertentu, seperti yang ditetapkan oleh kami.

“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)

“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.

“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 (197001000276) dan jika berkenaan, juga termasuk Pembantu Perkhidmatan Perjalanan Cover-More.

“anda” bermakna orang yang namanya dilindungi dibawah polisi ini

MANFAAT POLISI

1. PENGHANTARAN BALIK MAYAT

1.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan mengatur dan membayar kos yang diluluskan dan munasabah untuk menghantar balik mayat anda di mana jua di Malaysia ke tempat kediaman anda yang biasa di Malaysia jika anda meninggal dunia akibat kecederaan atau kesakitan semasa anda dalam perjalanan di Malaysia.

1.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- apa-apa perbelanjaan untuk khidmat pengebumian atau pembakaran mayat atau membawa balik mayat anda ke Malaysia melainkan ia telah diluluskan oleh kami terlebih dahulu.
- pengangkutan mayat anda dari Malaysia ke mana-mana Negara lain.
- apa-apa perbelanjaan yang disebabkan oleh orang yang diinsuranskan dikuarantin.
- jika anda mengalami kecederaan atau kemalangan semasa menunggang motosikal.

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

2. KEMATIAN DAN HILANG UPAYA AKIBAT KEMALANGAN

2.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

- Anda tercedera semasa dalam perjalanan dan anda meninggal dunia akibat kecederaan tersebut dalam tempoh 90 hari dari tarikh kecederaan berlaku.
- 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.
- 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.
- 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 90 hari 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:

Jadual Peratusan Pampasan bagi Manfaat Modal

- Kematian 100%
- Hilang upaya menyeluruh dan kekal 100%
- Lumpuh semua anggota secara kekal dan tidak dapat dipulihkan 100%
- Hilang atau hilang penggunaan secara kekal dan menyeluruh:
 - dua anggota 100%
 - satu anggota 50%
- Hilang penglihatan secara kekal dan menyeluruh bagi:
 - dua mata 100%
 - satu mata 50%
- Hilang pendengaran secara kekal dan menyeluruh bagi:
 - kedua-dua belah telinga 100%
 - sebelah telinga 50%
- 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.

2.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- apa-apa kejadian yang disebabkan oleh apa-apa sebab lain selain kecederaan.
- jika kejadian berlaku di luar Malaysia.
- jika anda mengalami kecederaan atau kemalangan semasa menunggang motosikal.

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

3. BAGASI DAN BARANG PERSENDIRIAN

3.1 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.

- 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.
- 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.
- 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:
- RM300 untuk komputer peribadi, kamera, kamera video, peralatan golf.
 - RM300 untuk apa-apa barangan tunggal yang lain.
 - RM300 untuk semua barang, pasang barang atau set barang lain yang tidak ditetapkan.
- e) Apabila menentukan pengkelasa 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.

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

3.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- 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 pesawat udara.
- c) bagi kehilangan, kecurian atau kerosakan apa jua jenis basikal atau kapal (selain papan luncur air).
- 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 perubahan.
- 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.
- j) jika bagasi dan barang persendirian mengalami kerosakan elektrik atau mekanikal atau pincang tugas atau tidak lagi berfungsi tanpa berlaku apa-apa kejadian.

- k) 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 perlanggaran yang melibatkan kenderaan yang anda naiki.
- l) jika 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).
- m) bagi kehilangan atau kerosakan peralatan sukan semasa sedang digunakan (termasuk papan luncur).
- n) bagi kehilangan berkaitan dengan kecurian wang tunai atau cek kembara.
- o) 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.

4. KELEWATAN BAGASI

4.1 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 untuk tempoh lebih daripada 5 jam berturut-turut dari waktu ketibaan di destinasi anda di Malaysia.

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.

4.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- 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 rumah anda.
- c) bagi bahagian tempoh kelewatan yang kurang daripada 5 jam, berikutan kelewatan asal selama 5 jam.

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

5. KELEWATAN PERJALANAN

5.1 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.

5.2 KAMI 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 “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 kecuai
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. 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 sirirawatan 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 Polisi, 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 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.

PENGEQUALIAN

Kami tidak akan membayar tuntutan yang dinyatakan dalam "KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR" di bawah setiap bahagian dan dalam "PENGEQUALIAN 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 secara bertulis supaya membayar kepada orang lain.

PENIPUAN

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
Etiqua 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@etiqua.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

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 LINK 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

Pengara 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 PERLINDUNGAN DATA

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 pengendali 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

PERLINDUNGAN PERJALANAN MH BASIC

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 (197001000276)

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

Isu 1- Berkuatkuasa pada 1 September 2021

Cover•More

eTiqa

malaysia
airlines