

# MHinsure

*Travel* with Peace of Mind

## INTERNATIONAL MHinsure MASTER POLICY WORDING

# INTERNATIONAL MHinsure MASTER POLICY WORDING

This Policy wording, which serves to disclose the terms & conditions of the MHinsure Policy issued by Etiqa Insurance Berhad (9557T), with Assistance Services provided by Mondial Assistance.

To understand this policy's significant features, benefits and risks, 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 certain obligations that you and we have. If you do not meet them we may be able to refuse to pay a claim).

## INTRODUCTION

### ABOUT THE AVAILABLE COVERS

You can choose one of these plans:

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

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

- **Single Trip Coverage**  
Provides cover for one journey only to the geographical area you have selected, up to a maximum of 180 days,
- **Annual Coverage**  
Provides cover for all journeys made during the year to destinations under the Worldwide 1 geographical area, up to a maximum of 90 days per journey.

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

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

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

### GEOGRAPHICAL AREA INSURED

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

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

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

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

### YOUR POLICY AND PREMIUM

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

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

**If you have any queries, want further information about the policy or want to confirm a transaction, please contact the MHinsure General Enquiries Department on Toll Free 1800 806 376 or 03 6207 4114.**

## TABLE OF BENEFITS

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

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

TRAVEL INSURANCE BENEFITS (in MYR)	INTERNATIONAL BASIC PLAN	INTERNATIONAL VALUE PLAN	INTERNATIONAL PREMIER PLAN
<b>MEDICAL &amp; TRAVEL ACCIDENT BENEFITS</b>			
1. Emergency Medical And Dental Expenses			
• Adults (aged 18 – 70 years)	Up to 50,000	Up to 300,000	Up to 500,000
• Seniors (over 70 years)	Up to 25,000	Up to 150,000	Up to 250,000
• Children (under 18 years)	Up to 50,000	Up to 150,000	Up to 250,000
2. Emergency Medical Assistance Or Evacuation	Unlimited	Unlimited	Unlimited
3. Overseas Hospital Confinement Allowance	250 per day Up to 5,000	250 per day Up to 15,000	300 per day Up to 20,000
4. Repatriation of Mortal Remains	Unlimited	Unlimited	Unlimited
5. Emergency Travel And Accommodation Expenses	Arrangement only	Up to 5,000	Up to 7,500
6. Accidental Death & Disablement			
• Adults (aged 18 – 70 years)	Up to 100,000	Up to 200,000	Up to 200,000
• Seniors (over 70 years)	Up to 50,000	Up to 100,000	Up to 100,000
• Children (under 18 years)	Up to 6,250	Up to 12,500	Up to 12,500
<b>TRAVEL INCONVENIENCE BENEFITS</b>			
7. Luggage & Personal Effects	Up to 2,500	Up to 5,000	Up to 7,500
8. Loss of Travel Documents	-	Up to 5,000	Up to 5,000
9. Theft of Cash	-	Up to 750	up to 800
10. Luggage Delay	-	250 per 8 hours Up to 750	300 per 8 hours Up to 1,500
11. Travel Delay	200 per 8 hours Up to 2,400	250 per 8 hours Up to 3,250	300 per 8 hours Up to 4,200
12. Travel Misconnection	-	250 per 8 hours Up to 500	300 per 8 hours Up to 1,200
13. Flight Overbooking	-	Up to 200	Up to 250
14. Trip Cancellation	Up to 5,000	Up to 20,000	Up to Trip Value
15. Trip Curtailment	Up to 5,000	Up to 20,000	Up to Trip Value
16. Personal Liability	Up to 500,000	Up to 1,000,000	Up to 1,500,000
17. Home Protection	-	Up to 1,000	Up to 2,000
<b>24 HOUR ASSISTANCE ACCESS *</b>			
24 hour Emergency Assistance Help Line	✓	✓	✓
24 Hour Concierge and Travel Assistance Service	✓	✓	✓
Urgent Message Relay	✓	✓	✓
Legal or Embassy Referral	✓	✓	✓
Emergency Travel Arrangements	✓	✓	✓
Lost Luggage Retrieval	✓	✓	✓
Lost Passport Assistance	✓	✓	✓
Translator / Interpreter Service Arrangement	✓	✓	✓
Arrange Accommodation due to Travel Delay	✓	✓	✓
Emergency Cash Advance	✓	✓	✓

\* Arrangement only

## ABOUT THIS POLICY WORDING

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

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

## HOW TO TAKE OUT YOUR POLICY

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

## WHO IS YOUR INSURER

This Travel Insurance is underwritten by Etiqa Insurance Berhad (9557T), (the Insurer) of Level 19, Tower C, 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 MONDIAL ASSISTANCE?

Mondial Assistance is a worldwide travel assistance service company whose subsidiary company is Mondial Assistance (Asia) PTE. Limited of 143 Cecil street #13-01 GB Building, Singapore 069542 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.

## LANGUAGE

In the event of any discrepancy between the English and Bahasa Malaysia versions of this Policy, the English version shall be definitive for all purposes of this policy.

## IMPORTANT MATTERS

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

### WHO CAN PURCHASE THIS POLICY?

This policy is only available for citizens or residents of Malaysia, whose journey starts in Malaysia and who are flying with Malaysia Airlines.

### 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, mis-description, non-disclosure or concealment of any material circumstances, such as but not limited to your health conditions, your country of residence, and your destination. We may be entitled to avoid or reduce our liability under the contract in respect of a claim.

### YOUR PERIOD OF COVER

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

However:

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

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

## EXTENSION OF YOUR POLICY

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

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

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

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

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

## POLICY CANCELLATION

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

## COOLING OFF PERIOD

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

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

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

## SAFEGUARDING YOUR LUGGAGE AND PERSONAL EFFECTS

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

For a definition of 'unsupervised', 'public place' and 'luggage and personal effects' please see Words with Special Meanings

## PRIVACY NOTICE

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

## PRE-EXISTING MEDICAL CONDITIONS

Pre-Existing Medical Conditions are not covered under this policy (see General Exclusions applicable to all Sections). The term Pre-Existing Medical Condition has a special meaning and is defined in Words with Special Meanings.

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

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

If you are hospitalised, you or a member of your travelling party MUST contact our assistance team at Mondial Assistance as soon as possible. If you do not, we will not pay for these expenses or for any evacuation or airfares that have not been approved or arranged by us.

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

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

## YOU CAN CHOOSE YOUR OWN DOCTOR

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

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

## NOTICE OF TRUST OR ASSIGNMENT

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

## LIMIT OF BENEFIT PAYABLE

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

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

## WORDS WITH SPECIAL MEANINGS

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

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

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

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

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

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

**“domestic”** means within Malaysia.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**“overseas”** means a country outside of Malaysia.

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

- A camera, lenses (attached or not), tripod and accessories;
- A matched or unmatched set of golf clubs, golf bag and buggy (golf equipment);or
- A matching 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 lap top computer, including accessories or attachments and any hand held computer. This does not include smart phones (including iPhone or Blackberry) or personal digital assistants (PDA).

**“pre-existing medical condition”** means:

1. An ongoing injury, medical or dental condition of which you are aware, or related complication you have, or the symptoms of which you are aware;

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

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

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

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

**“reasonable”** means:

- For medical or dental expenses: the standard level of care given in the country you are in;
- For other expenses: the standard level of accommodation and travel that you have booked for the rest of your journey or, as determined by us; or
- The actions that a reasonable person could be expected to take in a given scenario, as determined by us.

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

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

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

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

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

# POLICY BENEFITS

**“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 Insurance Berhad (9557T), and where applicable to also include its agent Mondial Assistance.

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

## 1. EMERGENCY MEDICAL AND DENTAL EXPENSES

### 1.1 WE WILL PAY

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

- a) The medical or hospital expenses must have been incurred on the advice of a medical adviser.
- b) You must make every effort to keep your medical or hospital expenses to a minimum.
- c) If we determine that you should return to Malaysia for treatment and you do not agree to do so then we will pay you the amount, which we determine would cover your medical expenses and related costs had you agreed to our recommendation. You will then be responsible for any ongoing or additional costs relating to or arising out of the event you have claimed for.

### We will also pay the cost of:

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

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

### 1.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay for expenses:

- a) When you have not notified us as soon as possible of your admittance to hospital.
- b) Relating to treatment by a chiropractor, physiotherapist or unless approved by us.
- c) If you do not take our reasonable advice or that of any assistance company we appoint.
- d) For damage to dentures, dental prostheses, bridges or crowns.
- e) Relating to dental treatment involving the use of precious metals or for cosmetic dentistry.

- f) Arising from quarantine.
- g) Incurred within Malaysia.
- h) Any treatment that can reasonably be delayed until your return to Malaysia.
- i) Any treatment that you knew would be required prior to purchasing the policy
- j) Regular treatment(s)/ check-ups.

**You must check “General Exclusions Applicable to All Sections” for other reasons why we will not pay.**

## 2. EMERGENCY MEDICAL ASSISTANCE OR MEDICAL EVACUATION

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

### 2.1 WE WILL PAY

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

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

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

## 2.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

- a) We will not pay if you decline to promptly follow the medical advice we have obtained, nor will we be responsible for subsequent medical, hospital or evacuation expenses.
- b) We will not pay for medical evacuation from Malaysia to an overseas country.
- c) We will not pay for any expenses due to any person being quarantined.
- d) Incurred for donation of any body organ by you and costs of obtaining the organ including all costs incurred by the donor during organ transplant.

**You must check “General Exclusions Applicable to All Sections” for other reasons why we will not pay.**

## CONDITIONS OF PROVIDING ASSISTANCE

By using Mondial Assistance, You accept that solely Mondial Assistance’s assistance department makes decisions and organisation of the appropriate and necessary assistance measures.

- a) Mondial Assistance’s decisions are taken solely in your medical interest.
- b) Mondial Assistance doctors contact the local medical facilities and, if needed, your usual doctor to collect information allowing Mondial Assistance to take the decisions best suited to your health condition.
- c) Any refusal on your part to comply in part or in full with the decisions taken by Mondial Assistance means you exempt us from any liability concerning the consequences of such an initiative and you will then lose all rights under this policy from the point you refused to comply with the decisions taken by Mondial Assistance.
- d) Mondial Assistance is entitled to the right to decide the means of evacuation and repatriation and the final destination according to your health condition and the treatment needed by you.
- e) The means of evacuation and repatriation assistance are based on Mondial Assistance’s opinion of Your medical condition and will include the arrangement of necessary transportation vehicles, necessary medical escorts and any other medically necessary items, at the discretion of Mondial Assistance.

Necessary transportation vehicles can be air ambulance, road ambulance, commercial airline, railway or any other appropriate means.

- f) Expenses incurred in the repatriation of mortal remains include service and material fees for embalming, preservation, cremation, delivery and cinerary casket.
- g) Mondial Assurances interventions are carried out under the national and international laws and regulations. Mondial Assistance services are subject to the required authorizations by the relevant authorities.
- h) Mondial Assistance and the Insurer cannot be held liable for delays in, or prevention of, the agreed services resulting from a case of force majeure or from events such as strikes, riots, civil commotion, restrictions to free circulation, sabotage, terrorist attacks, civil or foreign war, and any consequences of a source of radioactivity or of any other Act of God.
- i) You must transfer ownership of any transport tickets to Mondial Assistance and you must undertake to send the unused transport tickets back to Mondial Assistance or reimburse Mondial Assistance with the amount recovered from the organization having issued the transport tickets.
- j) Mondial Assistance reserves the right to amend or upgrade the transport tickets in order to deliver the assistance detailed under this section. Any benefits will be transferred to us. Mondial Assistance at its option will deduct the value of the unused transportation ticket from any claim amount payable to you.

**You must check “General Exclusions Applicable to All Sections” for other reasons why we will not pay.**

## 3. OVERSEAS HOSPITAL CONFINEMENT ALLOWANCE

### 3.1 WE WILL PAY

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

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

### 3.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section if:

- a) Your hospital stay is less than 24 continuous hours in an overseas hospital.

- b) The hospital that you stay at is not overseas.
- c) You cannot claim for Medical Expenses under Section 1.

**You must check “General Exclusions Applicable to All Sections” for other reasons why we will not pay.**

## 4. REPATRIATION OF MORTAL REMAINS

### 4.1 WE WILL PAY

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

### 4.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

- a) We will not pay for any expenses for funeral services or cremation or bringing your remains back to Malaysia unless it has been first approved by us.
- b) We will not pay for the transportation of your remains from Malaysia to an overseas country.
- c) We will not pay for any expenses due to the insured person being quarantined.

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

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

**You must check “General Exclusions Applicable to All Sections” for other reasons why we will not pay.**

## 5. EMERGENCY TRAVEL AND ACCOMMODATION EXPENSES

### 5.1 WE WILL PAY

- a) If you are injured overseas or become sick to travel due to an event or illness that requires emergency treatment from a medical advisor who certifies in writing that you are unfit to travel, we will pay your reasonable additional accommodation and travel expenses.
- b) If you are in hospital overseas suffering from a life threatening or other serious injury or sickness, or are evacuated for medical reasons, then we will pay the reasonable accommodation and travel expenses of your travelling companion or a relative to

travel to you, stay near you or escort you on the written advice of a medical advisor confirming that it is required.

- c) If your travelling companion cannot continue their journey while overseas because of an injury or sickness which needs emergency treatment and a medical advisor certifies in writing that your travelling companion is unfit to travel, we will pay your reasonable additional accommodation and travel expenses for you to remain with your travelling companion for a reasonable period of time.
- d) If during your journey, your travelling companion or a relative;
- dies unexpectedly;
  - is disabled by an injury;
- we will pay the reasonable additional cost of your return to your country of residence.

You must utilise any possible pre-arranged return travel.

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

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

## 5.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay if you can claim the additional expenses from any other party.

**You must check "General Exclusions Applicable to All Sections" for other reasons why we will not pay.**

## 6. ACCIDENTAL DEATH AND DISABLEMENT

### 6.1 WE WILL PAY

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

- a) You are injured during your journey and you die because of that injury within 12 months of the date that the injury occurred.
- b) During your journey something that you are travelling on disappears, sinks or crashes and you are presumed dead and your body is not found within 12 months.
- c) The benefit will only be paid to another entity if the executor of the estate requests an alternative in writing, with appropriate supporting documentation unless you have expressly nominated another beneficiary with our nomination form, and have received acknowledgement from us.

- d) Furthermore, if you are injured during your journey, and because of the injury, you become permanently disabled, as per the definition (see 'Words with Special Meanings') within 12 months of the injury, then we will pay the amount as noted on the table of benefits.

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

- Amount per adult Insured person (18 to 70 years)  
Capital Benefit: MYR 200,000
- Amount per senior Insured person (over 70 years)  
Capital Benefit: MYR 100,000
- Amount per child Insured person (under 18 years)  
Capital Benefit: MYR 12,500

Schedule of Compensation Percentage of Capital Benefit.

1. Death 100%
2. Permanent total disablement 100%
3. Permanent and Incurable paralysis of all limbs 100%
4. Permanent total loss of or use of:
  - a] two limbs 100%
  - b] one limb 50%
5. Permanent total loss of sight in:
  - a] two eyes 100%
  - b] one eye 50%
6. Permanent total loss of hearing in:
  - a] both ears 100%
  - b] one ear 50%
7. Permanent total loss of speech 100%

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

### 6.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay for death or disablement:

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

**You must check "General Exclusions Applicable to All Sections" for other reasons why we will not pay.**

## 7. LUGGAGE AND PERSONAL EFFECTS

### 7.1 WE WILL PAY

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

- a) You must provide receipts for your items, to justify the amount of your claim. If you are unable to submit receipts we may be able to accept alternate proof of ownership and value for your items, as agreed upon by us on a case by case basis.
- b) When calculating the amount payable we will apply depreciation due to age, wear and tear for each item which is more than 12 months old. The rate of depreciation is 15% of the original cost of each item per complete calendar year.
- c) We will not pay more than the original purchase price, replacement price or repair cost of any item, whichever amount is lower. We also have the option to repair or replace the luggage & personal effects instead of paying you.
- d) The maximum amount we will pay for any item (item limit) is:
  - MYR 1,000 for portable personal computers, cameras, video cameras, golf equipment.
  - MYR 500 for any other single article.
  - MYR 500 for all other unspecified items, pair or related set of items.
- e) When determining the classification of an item, we will use the item's intended primary function as determined by the manufacturer. E.g. camera phones such as iPhone and Nokia N95 will be assessed as mobile phones.
- f) Luggage and personal effects left in a motor vehicle are only covered, during daylight hours and must have been in a locked storage compartment and forced entry must have been made. The most we will pay if your luggage and personal effects are stolen from the locked storage compartment of an unoccupied vehicle is MYR 250 for each item and MYR 1,500 in total for all stolen items.

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

### 7.2 WE WILL NOT PAY

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

- a) You do not report the loss, theft or misplacement within 24 hours to the police or if applicable to an office of the cruise or transport authority you were travelling on when the loss, theft or misplacement occurred. You must prove that you made such report by providing us with a written statement from whomever you reported it to.
- b) Your valuables, personal computer equipment, mobile phone, camera and/ or accessories, electronic devices and/ or accessories are transported in the cargo hold of any ship, aircraft, train, tram or bus.



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

**You must check "General Exclusions Applicable to All Sections" for other reasons why we will not pay.**

## 8. LOSS OF TRAVEL DOCUMENTS

### 8.1 WE WILL PAY

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

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

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

### 8.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay a claim under this section:

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

**You must check "General Exclusions Applicable to All Sections" for other reasons why we will not pay.**

## 9. THEFT OF CASH

### 9.1 WE WILL PAY

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

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

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

## 9.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay claim under this section if:

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

**You must check "General Exclusions Applicable to All Sections" for other reasons why we will not pay.**

## 10. LUGGAGE DELAY

### 10.1 WE WILL PAY

We will reimburse you, for each completed 8 hours period, for the purchase of necessary, reasonable and essential clothing and toiletries if any of your checked in luggage is delayed, mishandled, misdirected or misplaced by the carrier on your journey departing from Malaysia for a period of more than 8 consecutive hours from the time of your arrival at your overseas destination.

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

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

### 10.2 WE WILL NOT PAY

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

- a) You are entitled to be reimbursed by the carrier who was responsible for your delayed luggage.
- b) Your luggage is delayed on the return leg of your journey, following the flight you take that returns you to Malaysia.
- c) For portions of a delay that are less than 8 hours, following the initial 8 hours delay.

**You must check "General Exclusions Applicable to All Sections" for other reasons why we will not pay.**

## 11. TRAVEL DELAY

### 11.1 WE WILL PAY

We will pay for each completed 8 consecutive hours 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.

### 11.2 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) If you are suitably compensated by the carrier by means of transport and accommodation.
- e) For portions of a delay that are less than 8 hours, following the initial 8 hours delay.

**You must check “General Exclusions Applicable to All Sections” for other reasons why we will not pay.**

## 12. TRAVEL MISCONNECTION

### 12.1 WE WILL PAY

We will pay in the event that you miss your confirmed onward travel connection at the transfer point due to the late arrival of your scheduled incoming connecting transport conveyance and no other transportation is available to you within 8 consecutive hours of your arrival at the transport point, we will pay you per each completed 8 hours period as specified under the table of benefits for your specific plan type.

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

### 12.2 WE WILL NOT PAY

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

- a) The insolvency of any transport, tour or accommodation provider.

- b) Arising from strike or industrial action which began or was announced before the issue date of your policy or on the date your travel tickets or confirmation of booking was issued, whichever is later.
- c) If you have not yet departed your home to commence your journey.
- d) For portions of the misconnection that are less than 8 hours, following the initial 8 hours delay.

**You must check “General Exclusions Applicable to All Sections” for other reasons why we will not pay.**

## 13. FLIGHT OVERBOOKING

### 13.1 WE WILL PAY

We will pay in the event that you are unable to travel on your scheduled flight while you are overseas due to the flight being overbooked and no other flight is available to you within 8 consecutive hours of your scheduled departure time we will pay you the capital benefit for the plan you have selected.

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

### 13.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay a claim under this section:

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

**You must check “General Exclusions Applicable to All Sections” for other reasons why we will not pay.**

## 14. TRIP CANCELLATION

### 14.1 WE WILL PAY

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

- a) Death or injury or sickness of the Insured Person and/or the insured person’s relative and/or the Insured’s dependent children regardless of whether they are insured or not.

- b) Serious damage to your home from fire, flood or similar natural disaster (typhoon, earthquake, etc) within seven days before the departure date which required your presence on the premises on the departure date.
- c) An accident involving you or your travelling companion’s mode of transport, while you are onboard. You must have written confirmation of the accident from an official body in the country in which the accident happened. This event must have occurred during your journey.
- e) Witness summons or jury service requiring your presence.

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

### 14.2 WE WILL NOT PAY

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

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

**You must check “General Exclusions Applicable to All Sections” for other reasons why we will not pay.**

## 15. TRIP CURTAILMENT

### 15.1 WE WILL PAY

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

- a) An injury or sickness suffered by you resulting in you receiving advice from a medical advisor to return immediately to your country of residence.

## 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 traveling 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. Your claim arises because you did not follow advice in the mass media of any government or other official body's warning:
  - Against travel to a particular country or parts of a country; or;
  - Of a strike, riot, bad weather, civil commotion or contagious disease including epidemic or pandemic).

And you did not take appropriate action to avoid or minimise any potential claim under your policy (including delay of travel to the country or part of the country referred to in the warning).

- b) Hijacking of the aircraft in which you are travelling as a passenger.
- c) A typhoon, earthquake, volcano eruption, or tsunami which prevents you from continuing with your scheduled journey.
- d) The unexpected outbreak of strike, riot or civil commotion arising out of circumstances beyond your control.

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

#### 15.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section if:

- a) You were aware of any reason, before your period of cover commenced that may cause your journey to be re-arranged.
- b) Your delay is due to any transport, tour or accommodation provider, or travel or booking agent ceasing to carry on normal business operations for financial reasons or insolvency.

**You must check "General Exclusions Applicable to All Sections" for other reasons why we will not pay.**

### 16. PERSONAL LIABILITY

#### 16.1 WE WILL PAY

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

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

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

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

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

#### 16.2 WE WILL NOT PAY

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

- a) Bodily injury to you, your travelling companion, or to a relative or employee of either of you.

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

**You must check "General Exclusions Applicable to All Sections" for other reasons why we will not pay.**

### 17. HOME PROTECTION

#### 17.1 WE WILL PAY

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

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

#### 17.2 WE WILL NOT PAY

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

**You must check "General Exclusions Applicable to All Sections" for other reasons why we will not pay.**

11. Your claim arises from any act of war – whether war is declared or not – or from any rebellion, revolution, insurrection or taking of power by the military.
  12. Your claim arises from a nuclear reaction or contamination from nuclear weapons or radioactivity.
  13. Your claim arises directly or indirectly from an act or threat of terrorism.
  14. Your claim arises from an epidemic or pandemic or a threat associated with an epidemic or pandemic.
  15. Your claim arises from biological and or chemical material(s), substance(s), compound(s) or the like used directly or indirectly for the purpose to harm or to destroy human life and or create public fear.
  16. Your claim arises from being in control of a scooter/moped or motorcycle with an engine capacity of 51cc or above without a current motorcycle license that is valid in your country of residence. Or you are a passenger traveling on a scooter/ moped or motorcycle with an engine capacity of 51cc or above that is in control of a person who does not have a valid scooter/moped or motorcycle license for the country that you are in.
  17. Your claim arises because you hunt, race (other than on foot), engage in open water sailing, play polo, go mountaineering or rock climbing using ropes or climbing equipment (other than for hiking), from professional sport of any kind or parachuting/ hang gliding Your claim arises from or is related to professional sport.
  18. Your claim arises because you dive underwater using artificial breathing apparatus, unless you hold a diving license issued in your country of residence or you were diving under licensed instruction.
  19. You are claiming for the cost of utilised services including transport or accommodation.
  20. 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.
  21. Your claim arises directly or indirectly from you not wearing the appropriate protective clothing.
  22. 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.
  23. Your claim arises from, or is anyway related to force majeure unless the benefit specifically offers coverage.
  24. 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**
25. Your claim arises from, is related to, or associated with a pre-existing medical condition.
  26. Your claim is in respect of travel booked or undertaken against the advice of any medical adviser.
  27. Your claim arises directly or indirectly from any metastatic or terminal prognosis that was made prior to the policy being issued.
  28. 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.
  29. Your claim arises out of pregnancy, childbirth, related complications or any medically assisted conception.
  30. 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.
  31. 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.
  32. Your claim arises from or is in any way related to depression, anxiety, stress, mental or nervous conditions including addiction or withdrawal.
  33. Your claim arises from or is any way related to suicide or attempted suicide.
  34. 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).
  35. 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.
  36. Despite their advice otherwise following your call to Mondial Assistance, you received private hospital or medical treatment where public funded services or care is available or under any Reciprocal Health Agreement between appropriate Governments.
  37. Your claim arises from or is related to the death or hospitalisation of any person aged 85 years and over, not listed on the certificate of insurance, regardless of the country that they reside.
  38. Your claim arises from or is any way connected to any elective medical, surgery or dental treatment.
  39. Your claim involves the cost of preventative medication or preventative treatment including, but not limited to, vaccination or contraception.

## CLAIMS PROCESSING

We endeavor 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 posting 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.

- a) For medical, hospital or dental claims, contact us as soon as possible.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Submit in full, any details of any claim in writing within 30 days after the end of your journey.

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

## YOU MUST NOT ADMIT FAULT OR LIABILITY

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

## EXCLUSIONS

When we won't pay a claim as set out in the 'We will not pay' under each section and in 'General exclusions applicable to all sections' – these restrict coverage and benefits.

## CLAIMS ARE PAYABLE IN MALAYSIA RINGGIT TO YOU

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

## FRAUD

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

## YOU MUST HELP US TO RECOVER ANY MONEY WE HAVE PAID

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

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

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

## OTHER INSURANCE

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

## CUSTOMER SATISFACTION

Should you have a complaint arising out of this insurance or our employees, authorised representatives or service providers, please contact us (see contact details on your policy schedule or on the last page of this policy wording). 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 senior management of the Insurance Company, The Financial Mediation Bureau (FMB) and BNM's Customer Services Bureau (CSB) provide alternative avenues for members of the public to seek redress against unfair market practices. Procedures for complaints to FMB and CSB are provided on this page.

## PROCEDURE FOR COMPLAINT TO FMB

You may write to the Mediator, Insurance Division of FMB, giving details of the dispute, the name of the Insurance Company and the policy number or claim number. Copies of the correspondence between you and the Insurance Company may be sent to facilitate tracing the case file kept by the insurance company.

If the Mediator makes an award against an insurance company, You are required to inform the mediator whether You accept the award within fourteen days, so that the insurance company can be informed of Your decision. There is no appeal procedure within the FMB. If You do not want to accept the award, You may reject the decision of the Mediator and You are free to institute court proceedings against the Insurance Company or refer it to Arbitration. The FMB is not responsible for handling payment following the decision of the Mediator. The Insurance Company when informed of the acceptance of the award is required to remit the amount direct to You within thirty days. At present there is no fee or charge for the services provided by the FMB.

The contact address is as follows:

**FINANCIAL MEDIATION BUREAU**  
**Tingkat 25, No.4**  
**Jalan Sultan Sulaiman**  
**50000 Kuala Lumpur**  
**Tel: 03-2272 2811**  
**Fax: 03-2274 5752**  
**Website: [www.fmb.org.my](http://www.fmb.org.my)**

## PROCEDURE FOR COMPLAINT TO CSB

You may write to the Mediator, Insurance Division of FMB, giving details of the dispute, the name of the Insurance Company and the policy number or claim number. Copies of the correspondence between you and the Insurance Company may be sent to facilitate tracing the case file kept by the Insurance Company. The contact details are:-

**The Manager**  
**Customer Services Bureau**  
**Insurance Regulation Department**  
**Bank Negara Malaysia**  
**Peti Surat 1922**  
**Jabatan Dato Onn**  
**50180 Kuala Lumpur**  
**Tel: 03-26988044 7646, 7793, 7466**  
**Fax: 03-26912990**

## **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.

# CONTACT DETAILS

MHinsure CONTACT DETAILS

## **24 HOUR CLAIMS ENQUIRIES CALL:**

MHinsure Claims Department

**Toll Free: 1800 806 377** (within Malaysia only)

**+60 3 6207 4115** (Please place a collect call/ reverse charges)

E-Mail:

**MHinsure-claims@mondial-assistance.com.my**

## **24 HOUR EMERGENCY ASSISTANCE CALL:**

MHinsure Assistance Department

**Toll Free: 1800 806 377** (within Malaysia only)

**+60 3 6207 4115** (Please place a collect call/ reverse charges)

## **GENERAL ENQUIRIES**

Office Hours Mon-Fri 8:00-17:30:

MHinsure General Enquiries Department

**Toll Free: 1800 806 376** (within Malaysia only)

**+60 3 6207 4114** (Please place a collect call/reverse charges)

E-mail:

**MHinsure-sales@mondial-assistance.com.my**

Assistance services are arranged and managed by Mondial Assistance, a subsidiary company of the Mondial Assistance Group.

This insurance is underwritten by Etiqa Insurance Berhad (9557T).

Version: MAS.MY.INTL\_MSTR\_PW.V2.2011



# MHinsure

*Travel* with Peace of Mind

## KETERANGAN POLISI INDUK MHinsure ANTARABANGSA



# KETERANGAN POLISI INDUK MHinsure ANTARABANGSA

Keterangan Polisi ini disediakan bagi menyatakan terma & syarat Polisi MHinsure yang dikeluarkan oleh Etiqa Insurance Berhad (9557T) dengan Perkhidmatan Bantuan yang disediakan oleh Mondial Assistance.

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

- **“Jadual Manfaat”**
- **“Perkara penting”** (ia mengandungi maklumat penting tentang tugas pendedahan anda, 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”** (ia menyatakan apa yang “Kami akan Bayar” dan apa yang “Kami Tidak akan Bayar” bagi setiap manfaat)
- **“Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian”**
- **“Tuntutan”** (ia menyatakan obligasi tertentu anda dan kami. Jika anda tidak memenuhinya, kami boleh menolak untuk membayar sesuatu tuntutan).

## Pengenalan

### Tentang Perlindungan yang Disediakan

Anda boleh memilih salah satu daripada pelan berikut:

- **Pelan Asas Antarabangsa**
- **Pelan Nilai Antarabangsa**
- **Pelan Premier Antarabangsa**

Setiap pelan ditawarkan untuk Perlindungan Satu Perjalanan atau Perlindungan Tahunan. Jenis perlindungan anda dinyatakan dalam sijil insurans anda.

- **Perlindungan Satu Perjalanan**  
Memberikan perlindungan untuk satu perjalanan sahaja ke kawasan geografi yang anda pilih sehingga maksimum 180 hari,
- **Perlindungan Tahunan**  
Memberikan perlindungan untuk semua perjalanan yang dibuat sepanjang tahun ke destinasi di kawasan geografi Seluruh Dunia 1, sehingga maksimum 90 hari bagi setiap perjalanan.

Perlindungan di bawah polisi ini terpakai hanya kepada anda dan orang yang disenaraikan dalam sijil insurans anda sebagai mereka yang dilindungi. Setiap pelan ditawarkan dengan opsyen berikut:

- **Perlindungan Individu**  
Memberikan perlindungan kepada anda dan orang yang membuat perjalanan dengan anda seperti yang dilindungi dalam sijil insurans anda.
- **Perlindungan Keluarga**  
Memberikan perlindungan kepada anda dan anggota keluarga anda yang membuat perjalanan bersama-sama anda sehingga maksimum lima orang yang disenaraikan sebagai dilindungi dalam sijil insurans anda. Anggota keluarga yang boleh dimasukkan hanyalah pasangan anda, anak dan cucu anda yang dari segi faktanya diiktiraf di sisi undang-undang serta pembantu rumah anda. Walau bagaimanapun, semua anak dan cucu mesti ditakrifkan sebagai kanak-kanak tanggungan.

Perlindungan Keluarga boleh diluaskan sehingga maksimum dua orang dewasa dan/atau sehingga tiga kanak-kanak tanggungan atau dua kanak-kanak tanggungan dan seorang pembantu rumah.

### Kawasan Geografi yang Diinsuranskan

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

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

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

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

### Polisi dan Premium Anda

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

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

**Jika anda mempunyai sebarang pertanyaan, memerlukan maklumat lanjut tentang polisi atau mahu mengesahkan sesuatu urusan niaga, sila hubungi Jabatan Pertanyaan Am MHinsure di Talian Bebas Tol 1800 806 376 atau 03 6207 4114.**

## 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 bahawa pengecualian dan had terpakai untuk perlindungan dan ini dinyatakan dalam ungkapan polisi.

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

MANFAAT INSURANS PERJALANAN (dalam RM)	PELAN ASAS ANTARABANGSA	PELAN NILAI ANTARABANGSA	PELAN PREMIER ANTARABANGSA
<b>MANFAAT PERUBATAN &amp; KEMALANGAN PERJALANAN</b>			
1. Perbelanjaan Perubatan dan Pergiagaan Kecemasan • Dewasa (umur 18-70 tahun) • Warga emas ( lebih 70 tahun) • Kanak-kanak (bawah 18 tahun)	Sehingga 50,000 Sehingga 25,000 Sehingga 50,000	Sehingga 300,000 Sehingga 150,000 Sehingga 150,000	Sehingga 500,000 Sehingga 250,000 Sehingga 250,000
2. Bantuan Perubatan atau Pemindahan Kecemasan	Tiada Had	Tiada Had	Tiada Had
3. Elaun Kemasukan ke Hospital di Luar Negara	250 sehari sehingga 5,000	250 sehari sehingga 15,000	300 sehari sehingga 20,000
4. Penghantaran Balik Mayat	Tiada Had	Tiada Had	Tiada Had
5. Perbelanjaan Perjalanan dan Peninganan Kecemasan	Pengaturan sahaja	Sehingga 5,000	Sehingga 7,500
6. Kematian dan Hilang Upaya akibat Kemalangan • Dewasa (umur 18-70 tahun) • Warga emas ( lebih 70 tahun) • Kanak-kanak (bawah 18 tahun)	Sehingga 100,000 Sehingga 50,000 Sehingga 6,250	Sehingga 200,000 Sehingga 100,000 Sehingga 12,500	Sehingga 200,000 Sehingga 100,000 Sehingga 12,500
<b>MANFAAT KESULTAN PERJALANAN</b>			
7. Bagasi & Barang Persendirian	Sehingga 2,500	Sehingga 5,000	Sehingga 7,500
8. Hilang Dokumen Perjalanan	-	Sehingga 5,000	Sehingga 5,000
9. Kecurian Wang Tunai	-	Sehingga 750	Sehingga 800
10. Kelewatan Bagasi	-	250 setiap 8 jam Sehingga 750	300 setiap 8 jam Sehingga 1,500
11. Kelewatan Perjalanan	200 setiap 8 jam Sehingga 2,400	250 setiap 8 jam Sehingga 3,250	300 setiap 8 jam Sehingga 4,200
12. Terlepas Penerbangan Sambungan	-	250 setiap 8 jam Sehingga 500	300 setiap 8 jam Sehingga 1,200
13. Terlebih Tempahan Dalam Penerbangan	-	Sehingga 200	Sehingga 250
14. Pembatalan Perjalanan	Sehingga 5,000	Sehingga 20,000	Sehingga Nilai Perjalanan
15. Pemendekan Perjalanan	Sehingga 5,000	Sehingga 20,000	Sehingga Nilai Perjalanan
16. Liabiliti Diri	Sehingga 500,000	Sehingga 1,000,000	Sehingga 1,500,000
17. Perlindungan Rumah	-	Sehingga 1,000	Sehingga 2,000
<b>AKSES BANTUAN 24 JAM</b>			
Talian Bantuan Kecemasan 24 jam	✓	✓	✓
Khidmat Bantuan Penjagaan dan Perjalanan 24 jam	✓	✓	✓
Penyampaian Mesej Segera	✓	✓	✓
Rujukan Perundangan atau Kedutaan	✓	✓	✓
Peruntukan Perjalanan Kecemasan	✓	✓	✓
Mendapatkan Semula Bagasi Hilang	✓	✓	✓
Bantuan Kehilangan Passport	✓	✓	✓
Peruntukan Khidmat Penterjemah/Jurubahasa	✓	✓	✓
Peruntukan Peninganan akibat Kelewatan Perjalanan	✓	✓	✓
Pendahuluan Tunai Kecemasan	✓	✓	✓

## 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 khususnya Perkara Penting.

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

## BAGAIMANA CARANYA MENGAMBIL POLISI ANDA

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

## SIAPAKAH PENANGGUNG INSURANS ANDA

Insurans Perjalanan ini ditanggung jamin oleh Etiqa Insurance Berhad (9557T), (Penanggung Insurans) beralamat di Aras 19, Menara C, 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 MONDIAL ASSISTANCE?

Mondial Assistance ialah syarikat perkhidmatan bantuan perjalanan seluruh dunia dengan Mondial Assistance (Asia) PTE. Limited sebagai syarikat subsidiarinya di 143 Cecil street #13-01 GB Building, Singapore 069542 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.

## BAHASA

Jika terdapat percanggahan antara versi bahasa Inggeris dengan versi bahasa Melayu bagi Polisi ini, versi bahasa Inggeris adalah muktamad untuk semua tujuan polisi ini.

## PERKARA PENTING

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

### SIAPA BOLEH MEMBELI POLISI INI?

Polisi ini hanya untuk warga Malaysia atau penduduk Malaysia yang perjalanannya bermula di Malaysia dan penumpang-penumpang Sistem Penerbangan 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 dijangka perlu tahu;
- Memberi kami jawapan yang jujur dan lengkap;
- Mendedahkan apa-apa maklumat yang berkaitan dengan 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 mentaksahkan atau mengurangkan liabiliti kami di bawah kontrak berhubung dengan sesuatu tuntutan.

### TEMPOH PERLINDUNGAN ANDA

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

Walau bagaimanapun:

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

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

### **PELANJUTAN TEMPOH POLISI ANDA**

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

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

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

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

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

### **PEMBATALAN POLISI**

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

### **TEMPOH BERTENANG**

Jika anda telah membeli polisi dan memutuskan anda tidak mahukan polisi ini, anda boleh membatalkannya dengan mengembalikan dokumen ini dan sijil insurans asal anda kepada kami sebelum tarikh berlepas anda yang ditunjukkan pada sijil insurans anda.

Anda akan diberikan bayaran balik premium penuh yang telah anda bayar kepada kami (tanpa faedah), dengan syarat anda juga memberikan kepada kami bukti mencukupi yang dikehendaki oleh kami bahawa anda tidak berhasrat memulakan perjalanan anda dan anda memberikan dokumen bertulis yang menyatakan anda tidak mahu membuat tuntutan atau menggunakan apa-apa hak lain di bawah polisi. Selepas tarikh berlepas anda, anda masih boleh membatalkan polisi anda, tetapi kami tidak akan membayar mana-mana bahagian premium anda.

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

### **MELINDUNGI BAGASI DAN BARANG PERSENDIRIAN ANDA**

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

Untuk takrif ‘tanpa penyeliaan’, ‘tempat awam’ dan ‘bagasi dan barang persendirian’, sila lihat Perkataan dengan Makna Khas.

### **NOTIS PERIBADI**

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

### **KEADAAN PERUBATAN SEDIA ADA**

Keadaan Perubatan Sedia Ada tidak dilindungi di bawah polisi ini (lihat Pengecualian Am Terpakai untuk semua Bahagian). Istilah Keadaan Perubatan Sedia Ada mempunyai makna khas dan ditakrifkan dalam Perkataan dengan Makna Khas.

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

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

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

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

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

### **ANDA BOLEH MEMILIH DOKTOR ANDA SENDIRI**

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

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

### **NOTIS AMANAH ATAU PENYERAHAN HAK**

Kami tidak akan menerima atau dijejaskan oleh notis apa-apa 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 dilindungi yang disenaraikan dalam sijil insurans anda. Butiran terperinci bagi semua had kecil yang terpakai ditunjukkan di bawah setiap bahagian manfaat dalam Jadual Manfaat dan/atau bahagian Manfaat Polisi.

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

# PERKATAAN DENGAN MAKNA KHAS

Setengah perkataan yang digunakan dalam Ungkapan 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 berkaitan dalam apa-apa cara dengan.

**“pengangkutan”** bermakna apa-apa bas, koc, feri, kapal, kereta api (termasuk kereta api bawah tanah, kereta api ringan dan kereta api 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 perdagangan yang diiktiraf atau lapangan helikopter perdagangan yang berlesen.

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

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

**“dalam negara”** bermakna dalam Malaysia.

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

**“epidemi”** 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 sijil insurans anda dan orang lain yang dilindungi di bawah polisi anda.

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

**“petak 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 sampel atau barang perniagaan yang mahu anda niagakan.

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

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

**“luar negara”** bermakna negara di luar Malaysia.

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

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

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

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

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

**“keadaan perubatan sedia ada”** bermakna:

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

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

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

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

**“munasabah”** bermakna:

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

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

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

# MANFAAT POLISI

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

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

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

**“tanpa penyeliaan”** bermakna Meninggalkan bagasi dan barang persendirian anda:

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

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

**“kami”** bermakna penanggung insurans polisi Anda, Etiqa Insurance Berhad (9557T), dan jika berkenaan, juga termasuk ejennya Mondial Assistance.

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

## 1. PERBELANJAAN PERUBATAN DAN PERGIAN KECEMASAN

### 1.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

- a) Perbelanjaan perubatan atau hospital yang ditanggung mestilah atas nasihat penasihat perubatan.
- b) Anda mesti berusaha sedaya upaya untuk meminimumkan perbelanjaan perubatan atau hospital anda.
- c) Jika kami menetapkan bahawa anda patut kembali ke Malaysia untuk rawatan dan anda tidak bersetuju untuk berbuat demikian, maka kami akan membayar perbelanjaan perubatan anda dan kos yang berkaitan jika anda bersetuju dengan saranan kami. Dan anda akan bertanggungjawab membayar apa-apa kos semasa atau tambahan berkaitan dengan atau yang timbul daripada kejadian yang telah anda tuntutan.

### Kami juga akan membayar kos:

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

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

### 1.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar perbelanjaan:

- a) Jika anda tidak memaklumkan kepada kami tentang kemasukan anda ke hospital dengan segera.
- b) Berkaitan dengan rawatan oleh kiropraktor, ahli fisioterapi melainkan diluluskan oleh kami.
- c) Jika anda tidak mendengar nasihat kami yang wajar atau nasihat mana-mana syarikat bantuan yang kami lantik.

- d) Untuk kerosakan gigi palsu, prostesis gigi, crown gigi atau salutan gigi.
- e) Berkaitan dengan rawatan pergigian yang melibatkan penggunaan logam berharga atau untuk pergigian kosmetik.
- f) Yang timbul disebabkan oleh kuarantin.
- g) Yang ditanggung di Malaysia.
- h) Apa-apa rawatan yang boleh ditangguhkan sewajarnya sehingga anda kembali ke Malaysia.
- i) Apa-apa rawatan yang diperlukan yang anda tahu sebelum membeli polisi.
- j) Rawatan/pemeriksaan doktor yang biasa.

**Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 2. BANTUAN PERUBATAN ATAU PEMINDAHAN KECEMASAN

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

### 2.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

- a) Kemudahan berjumpa penasihat perubatan untuk rawatan perubatan kecemasan.
- b) Apa-apa mesej segera yang perlu disampaikan kepada keluarga, saudara atau majikan anda dalam hal kecemasan.
- c) Menyediakan jaminan bertulis bagi pembayaran perbelanjaan yang munasabah untuk penghospitalan kecemasan di luar negara.
- d) Pemindahan perubatan jika anda mesti dibawa ke hospital terdekat untuk rawatan perubatan kecemasan.
- e) Kami akan mengatur dan membayar perbelanjaan untuk menghantar anda balik ke Malaysia jika anda sakit atau tercedera di luar negara, dengan penyeliaan perubatan yang sewajarnya. Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua kos penghantaran balik dan kos berkaitan adalah seperti dalam jadual manfaat untuk jenis pelan anda yang berkenaan.

- f) Jika anda memerlukan bantuan untuk:
- Menjadualkan semula susunan perjalanan akibat kecemasan,
  - Rujukan bagi nasihat perundangan yang timbul daripada kejadian semasa anda dalam perjalanan,
  - Menghubungi pihak pengeluar apabila pasport atau dokumen perjalanan hilang,
  - Mengaturkan bantuan penterjemah/jurubahasa semasa kecemasan, dan/atau
  - Mengatur penginapan semalaman di hotel disebabkan oleh penangguhan penerbangan atau terlepas penerbangan sambungan, pasukan Mondial Assistance yang berpengalaman akan membantu anda.

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

## 2.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

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

**Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## SYARAT PEMBERIAN BANTUAN

Dengan menggunakan Mondial Assistance, anda bersetuju bahawa hanya jabatan bantuan Mondial Assistance sahaja yang membuat keputusan dan pengaturan bagi langkah bantuan yang wajar dan perlu.

- a) Keputusan Mondial Assistance dibuat semata-mata untuk kepentingan perubatan anda.
- b) Doktor Mondial Assistance mengikat kontrak dengan kemudahan perubatan tempatan dan, jika perlu, doktor biasa anda untuk mendapatkan maklumat yang membolehkan Mondial Assistance membuat keputusan yang paling sesuai dengan keadaan kesihatan anda.

- c) Apa-apa keengganan anda untuk mematuhi sebahagian atau sepenuhnya keputusan yang dibuat oleh Mondial Assistance bermakna anda mengecualikan kami daripada apa-apa liabiliti tentang akibat daripada langkah tersebut dan anda akan hilang semua hak di bawah polisi ini mulai saat anda enggan mematuhi keputusan yang dibuat oleh Mondial Assistance.
- d) Mondial Assistance berhak memutuskan kaedah pemindahan dan penghantaran balik serta destinasi akhir menurut keadaan kesihatan anda dan rawatan yang anda perlukan.
- e) Kaedah bantuan pemindahan dan penghantaran balik adalah berdasarkan pendapat Mondial Assistance tentang keadaan perubatan anda dan akan merangkumi pengaturan kenderaan pengangkutan yang perlu, pengiring perubatan yang perlu dan apa-apa barang lain yang perlu dari segi perubatan, mengikut budi bicara Mondial Assistance. Kenderaan pengangkutan yang perlu boleh jadi ambulans udara, ambulans darat, sistem penerbangan komersil, kereta api atau apa-apa kaedah lain yang sesuai.
- f) Perbelanjaan yang ditanggung dalam penghantaran balik mayat termasuk fi perkhidmatan dan bahan untuk pengawetan, pembakaran, penghantaran mayat dan cepu abu mayat.
- g) Bantuan Mondial Assistances diberikan menurut undang-undang dan peraturan negara dan antarabangsa. Khidmat Mondial Assistance tertakluk kepada pemberian kuasa perlu yang diperoleh daripada pihak berkuasa berkenaan.
- h) Mondial Assistance dan Penanggung Insurans tidak boleh dipertanggungjawabkan atas kelewatan, atau pencegahan, khidmat yang dipersetujui akibat force majeure atau kejadian seperti mogok, rusuhan, kekecohan awam, sekatan ke atas peredaran bebas, sabotaj, serangan pengganas, perang saudara atau asing dan apa-apa akibat daripada sumber keradioaktifan atau apa-apa Bencana Alam.
- i) Anda mesti memindahkan pemilikan apa-apa tiket pengangkutan kepada Mondial Assistance dan mesti mengaku janji untuk menghantar kembali tiket pengangkutan yang tidak digunakan kepada Mondial Assistance atau membayar balik kepada Mondial Assistance jumlah yang diperoleh kembali daripada organisasi yang telah mengeluarkan tiket pengangkutan tersebut.
- j) Mondial Assistance berhak meminda atau menaik taraf tiket pengangkutan untuk memberikan bantuan yang diberikan butirannya di bawah bahagian ini. Apa-apa manfaat akan dipindahkan kepada kami. Mondial Assistance boleh memilih untuk menolak nilai tiket pengangkutan yang tidak digunakan daripada jumlah mana-mana tuntutan yang akan dibayar kepada anda.

**Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 7. ELAUN KEMASUKAN KE HOSPITAL DI LUAR NEGARA

### 3.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

### 3.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini jika:

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

**Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 4. PENGHANTARAN BALIK MAYAT

### 4.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

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

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

Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

## 5. PERBELANJAAN PERJALANAN DAN PENGINAPAN KECEMASAN

### 5.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

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

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

### 5.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar jika anda boleh membuat tuntutan perbelanjaan tambahan daripada mana-mana pihak lain.

Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

## 6. KEMATIAN DAN HILANG UPAYA AKIBAT KEMALANGAN

### 6.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

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

- Jumlah bagi setiap Orang Dewasa yang Diinsuranskan (18 hingga 70 tahun)  
Manfaat Modal: RM 200,000
- Jumlah bagi setiap Warga Emas yang Diinsuranskan (lebih 70 tahun)  
Manfaat Modal: RM 100,000
- Jumlah bagi setiap Kanak-kanak yang Diinsuranskan (bawah 18 tahun)  
Manfaat Modal: RM 12,500

Jadual Peratusan Pampasan bagi Manfaat Modal

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

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

### 6.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar kematian atau hilang upaya:

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

**Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 7. BAGASI DAN BARANG PERSENDIRIAN

### 7.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

- a) Anda mesti mengemukakan resit bagi barang anda, untuk mewajarkan jumlah tuntutan anda. Jika anda tidak dapat mengemukakan resit, kami boleh menerima bukti pemilikan dan nilai lain bagi barang anda seperti yang dipersetujui oleh kami mengikut kes.
- b) Apabila mengira jumlah yang akan dibayar, kami akan mengambil kira susut nilai akibat usia serta haus dan lusuh bagi setiap barang yang berusia lebih 12 bulan. Kadar susut nilai ialah 15% daripada kos asal bagi setiap barang bagi setiap tahun lengkap kalendar.
- c) Kami tidak akan membayar lebih daripada harga belian asal, harga penggantian atau kos pembaikan bagi mana-mana barang, mengikut mana-mana jumlah yang lebih rendah. Kami juga mempunyai pilihan untuk membaiki atau menggantikan bagasi dan barang persendirian tersebut, bukannya membayar kepada anda.
- d) Jumlah maksimum yang akan kami bayar bagi mana-mana barang (had barang) ialah:
- RM 1,000 untuk komputer peribadi, kamera, kamera video, peralatan golf.
  - RM 500 untuk apa-apa barangan tunggal yang lain.
  - RM 500 untuk semua barang, pasang barang atau set barang lain yang tidak ditetapkan.
- e) Apabila menentukan pengelasan sesuatu barang, kami akan menggunakan fungsi utama barang tersebut seperti yang ditentukan oleh pengeluar. Contohnya, telefon kamera seperti iPhone dan Nokia N95 akan dinilai sebagai telefon bimbit.
- f) Bagasi dan barang persendirian yang ditinggalkan di dalam kenderaan bermotor hanya dilindungi jika berlaku pada waktu siang dan mestilah telah diletakkan di dalam petak penyimpanan berkunci dan berlaku pecah masuk. Jumlah paling banyak yang akan kami bayar jika bagasi dan barang persendirian anda dicuri dari petak penyimpanan berkunci di dalam kenderaan tanpa orang ialah RM 250 bagi setiap barang dan RM 1,500 keseluruhannya bagi semua yang dicuri.

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

## 7.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

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

- a) Jika anda tidak melaporkan kehilangan, kecurian atau salah letak dalam tempoh 24 jam kepada polis atau jika berkenaan kepada pegawai perjalanan atau pihak berkuasa pengangkutan yang anda naiki untuk perjalanan anda apabila berlaku kehilangan, kecurian atau salah letak. Anda mesti

membuktikan bahawa anda membuat laporan tersebut dengan mengemukakan kepada kami pernyataan bertulis daripada sesiapa jua yang kepadanya anda membuat laporan.

- b) Jika barangan berharga, peralatan komputer peribadi, telefon bimbit, kamera dan/atau aksesori, peranti elektronik dan/atau aksesori anda dibawa di palka kargo mana-mana kapal, pesawat udara, kereta api, trem atau bas.
- c) Bagi kehilangan, kecurian atau kerosakan apa jua jenis basikal atau kapal (selain papan luncur).
- d) Bagi kehilangan, kecurian atau kerosakan barang yang ditinggalkan di mana-mana bilik hotel atau motel, pesawat udara, kapal, kereta api, trem, teksi, bas atau kenderaan sewa.
- e) Jika bagasi dan barang persendirian dihantar berasingan atau di bawah kontrak pengangkutan.
- f) Jika kehilangan atau kerosakan timbul daripada apa-apa proses pembersihan, pembaikan atau pengubahan.
- g) Jika kehilangan atau kerosakan timbul daripada haus dan lusuh yang biasa, kemerosotan, keadaan atmosfera atau cuaca, serangga, rodensia atau binatang perosak.
- h) Jika bagasi dan barang persendirian ditinggalkan tanpa penyeliaan di tempat awam.
- i) Jika bagasi dan barang persendirian ditinggalkan tanpa jagaan di dalam kenderaan bermotor melainkan ia dikunci di dalam but atau petak penyimpanan.
- j) Jika bagasi dan barang persendirian ditinggalkan semalaman di dalam kenderaan bermotor, walaupun jika ia diletakkan di dalam petak penyimpanan.
- k) Jika bagasi dan barang persendirian mengalami kerosakan elektrik atau mekanikal atau pincang tugas atau tidak lagi berfungsi tanpa berlaku apa-apa kejadian.
- l) Jika bagasi dan barang persendirian yang mudah pecah/patah atau rapuh atau komponen elektronik pecah/patah atau bercalar – melainkan sama ada:
- Ia kanta cermin mata, binokular atau peralatan fotografi atau video; atau
  - Pecah/patah atau calar disebabkan oleh pelanggaran yang melibatkan kenderaan yang anda naiki.
- m) Anda berhak menerima bayaran balik daripada pihak berkuasa sistem pelayaran, bas, penerbangan, persiaran atau rel yang anda naiki apabila berlaku kehilangan, kecurian, salah letak atau kerosakan. Walau bagaimanapun, jika anda tidak menerima jumlah penuh bayaran balik bagi tuntutan anda, kami akan membayar perbezaan antara jumlah kerugian

anda dengan jumlah bayaran balik yang anda terima, sehingga had perlindungan anda (dengan mengambil kira susut nilai akibat usia, haus dan lusuh).

- n) Bagi kehilangan atau kerosakan peralatan sukan semasa sedang digunakan (termasuk papan luncur).
- o) Bagi kehilangan berkaitan dengan kecurian wang tunai atau cek kembara.
- p) Jika anda tidak memberikan bukti bahawa anda memiliki barang tersebut dan bukti nilai serta usianya.

**Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 8. HILANG DOKUMEN PERJALANAN

### 8.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

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

### 8.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- a) Jika anda tidak membuat laporan dalam tempoh 24 jam kepada polis atau pihak berkuasa berkenaan dan, dalam hal cek kembara, kepada bank atau syarikat pengeluar menurut syarat yang di bawahnya cek kembara dikeluarkan, dan;
- b) Jika anda tidak membuktikan bahawa anda membuat laporan kepada orang di atas yang berkenaan dengan memberi kami pernyataan bertulis daripada mereka.
- c) Bagi perbelanjaan yang ditanggung akibat penggunaan kad kredit yang melibatkan penipuan.
- d) Bagi perbelanjaan pengangkutan dan penginapan yang dituntut di bawah bahagian ini yang belum diluluskan oleh kami.



**Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 9. KECURIAN WANG TUNAI

### 9.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

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

### 9.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini jika:

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

**Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 10. KELEWATAN BAGASI

### 10.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar balik kepada anda, bagi setiap tempoh 8 jam penuh, pembelian pakaian dan kelengkapan dandanan diri yang perlu, munasabah dan asas jika mana-mana bagasi telah daftar masuk sampai lewat, salah dikendalikan, dihantar ke tempat yang salah atau tersalah letak oleh pengangkut dalam perjalanan anda berlepas dari Malaysia untuk tempoh lebih daripada 8 jam berturut-turut dari waktu ketibaan di destinasi anda di luar negara.

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

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

### 10.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

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

- Jika anda berhak menerima pembayaran balik daripada pengangkut yang bertanggungjawab atas kelewatan bagasi anda.
- Jika bagasi anda lewat sampai dalam perjalanan balik anda, berikutan penerbangan yang anda ambil untuk kembali ke Malaysia.
- Bagi bahagian tempoh kelewatan yang kurang daripada 8 jam, berikutan kelewatan asal selama 8 jam.

**Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 11. KELEWATAN PERJALANAN

### 11.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar bagi setiap tempoh 8 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.

### 11.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

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

- Ketidakmampuan mana-mana penyedia pengangkutan, lawatan atau penginapan untuk membayar.
- 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.
- Jika anda belum bertolak dari rumah anda untuk memulakan perjalanan.
- Jika anda diberikan pampasan sewajarnya oleh pengangkut melalui pengangkutan atau penginapan.

- Bagi bahagian tempoh kelewatan yang kurang daripada 8 jam, berikutan kelewatan asal selama 8 jam.

**Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 12. TERLEPAS PENERBANGAN SAMBUNGAN

### 12.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar jika anda terlepas penerbangan sambungan anda seterusnya yang telah disahkan di tempat pemindahan akibat ketibaan lewat kenderaan pengangkutan sambungan yang telah dijadualkan dan tiada pengangkutan lain yang boleh anda naiki dalam 8 jam berturut-turut dari ketibaan anda di tempat pengangkutan, kami akan membayar kepada anda bagi setiap tempoh 8 jam penuh seperti yang dinyatakan dalam jadual manfaat untuk jenis pelan anda yang tertentu.

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

### 12.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

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

- Ketidakmampuan mana-mana penyedia pengangkutan, lawatan atau penginapan untuk membayar.
- 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.
- Jika anda belum bertolak dari rumah anda untuk memulakan perjalanan.
- Bagi bahagian tempoh kelewatan yang kurang daripada 8 jam, berikutan kelewatan asal selama 8 jam.

**Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 13. TERLEBIH TEMPAHAN DALAM PENERBANGAN

### 13.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar jika anda tidak dapat membuat perjalanan semasa di luar negara dalam penerbangan anda yang telah dijadualkan disebabkan terlebih tempahan dalam penerbangan dan tiada penerbangan lain yang ada untuk anda dalam 8 jam berturut-turut dari waktu berlepas anda, kami akan membayar anda manfaat modal bagi pelan yang telah anda pilih.

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

#### 13.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar tuntutan di bawah bahagian ini:

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

Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

### 14. PEMBATALAN PERJALANAN

#### 14.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

- Kematian atau kecederaan Orang yang Diinsuranskan dan/atau saudara orang yang diinsuranskan dan/atau anak tanggungan Orang yang Diinsuranskan tanpa mengambil kira sama ada mereka diinsuranskan atau tidak.
- Kerosakan teruk pada rumah anda akibat kebakaran, banjir atau bencana alam yang serupa (taufan, gempa bumi dan sebagainya) dalam tempoh tujuh hari sebelum tarikh berlepas yang menghendaki anda berada di premis pada tarikh berlepas.
- Kemalangan yang melibatkan anda atau kaedah pengangkutan teman seperjalanan anda semasa anda di dalam kenderaan. Anda mesti mempunyai pengesahan bertulis tentang kemalangan daripada badan rasmi di negara tempat berlaku kemalangan. Kejadian ini mestilah berlaku semasa anda dalam perjalanan.
- Saman saksi atau khidmat juri yang menghendaki kehadiran anda.

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

#### 14.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

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

- Pengendali lawatan tidak dapat mengatur apa-apa lawatan kerana bilangan orang yang akan mengikuti lawatan tidak mencukupi.
- Jika tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung kerana anda, teman seperjalanan atau Saudara anda dikuarantin.
- Kehamilan atau kelahiran anak dan apa-apa kecederaan atau penyakit yang dikaitkan dengan kehamilan atau kelahiran anak.
- Kematian, kecederaan atau penyakit mana-mana orang yang tinggal di luar Malaysia.
- Jika anda mengetahui, sebelum polisi anda dikeluarkan, tentang apa-apa sebab yang boleh menyebabkan perjalanan anda dibatalkan, dihentikan atau dipendekkan.

Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

### 15. PEMENDEKAN PERJALANAN

#### 15.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

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

#### 15.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini jika:

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

Anda mesti menyemak “Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.

### 16. LIABILITI DIRI

#### 16.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

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

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

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

#### 16.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

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

- Kecederaan tubuh badan yang dialami oleh anda, teman seperjalanan anda, atau saudara atau pekerja kepada mana-mana daripada anda.
- Kerosakan harta benda milik anda, atau dalam jagaan atau kawalan anda, atau milik atau dalam jagaan atau kawalan saudara anda, atau teman seperjalanan anda, atau pekerja kepada mana-mana daripada anda
- Sesuatu yang timbul daripada pemilikan, penjagaan atau penggunaan apa-apa peranti udara, kapal atau kenderaan yang digerakkan secara mekanik.

# 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. Tuntutan anda timbul kerana anda tidak mengikut nasihat dalam media massa atau amaran mana-mana kerajaan atau badan rasmi lain:
  - Tentang halangan perjalanan ke negara tertentu atau bahagian sesebuah negara; atau
  - Tentang mogok, rusuhan, cuaca buruk, kekecohan awam atau penyakit berjangkit termasuk epidemik atau pandemik). Dan anda tidak mengambil langkah sewajarnya untuk mengelakkan atau meminimumkan apa-apa tuntutan yang mungkin di bawah polisi anda (termasuk penangguhan perjalanan ke negara atau bahagian negara yang dirujuk dalam amaran).

- d) Sesuatu yang timbul daripada pengendalian perniagaan, profesion atau perdagangan.
- e) Apa-apa kerugian, kerosakan atau perbelanjaan yang dilindungi atau sepatutnya dilindungi di bawah polisi insurans statutori atau wajib, skim atau dana insurans atau pampasan statutori atau wajib atau di bawah undang-undang pampasan pekerja, award atau perjanjian perindustrian, atau undang-undang pampasan kemalangan.
- f) Apa-apa denda, penalti atau ganti rugi hukuman atau amaran atau ganti rugi jumlah tertentu yang semakin teruk
- g) Penyakit yang direbakkan oleh anda.
- h) Apa-apa relief atau mendapatkan balik selain amaun kewangan.
- i) Liabiliti yang timbul daripada kontrak yang mengenakan liabiliti ke atas anda yang tidak akan ditanggung oleh anda jika tidak kerananya.
- j) Apa-apa yang dilindungi di bawah mana-mana polisi lain. Kami akan hanya membayar jumlah liabiliti anda melebihi had perlindungan di bawah mana-mana polisi lain.
- k) Serangan dan/atau serangan sentuh yang dilakukan oleh anda atau diarahkan kepada anda.
- l) Tingkah laku yang bermaksud untuk menyebabkan kecederaan diri, kerosakan harta atau liabiliti tanpa menghiraukan akibat daripada tindakan anda atau mana-mana orang yang bertindak dalam pengetahuan, dengan keizinan atau dengan kerjasama secara diam-diam daripada anda.

**Anda mesti menyemak "Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian" untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 17. PERLINDUNGAN RUMAH

### 17.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

### 17.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

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

**Anda mesti menyemak "Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian" untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

11. Tuntutan anda timbul daripada tindakan perang – sama ada perang diisytiharkan atau tidak – atau daripada pemberontakan, revolusi, penderhakaan tentera atau rampasan kuasa oleh tentera.
12. Tuntutan anda timbul daripada tindak balas nuklear atau pencemaran daripada senjata nuklear atau keradioaktifan.
13. Tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung daripada tindakan atau ancaman keganasan.
14. Tuntutan anda timbul daripada epidemik atau pandemik atau ancaman yang berkaitan dengan epidemik atau pandemik.
15. Tuntutan anda timbul daripada alat, bahan, sebatian biologi dan/atau kimia atau yang seumpamanya yang digunakan secara langsung atau tidak langsung untuk memudaratkan atau memusnahkan kehidupan manusia dan/atau mewujudkan kebimbangan awam.
16. Tuntutan anda timbul kerana dikawal oleh skuter/basikal berenjin atau motosikal dengan enjin berkapasiti 51cc atau lebih tanpa lesen motosikal terkini yang sah di negara tempat tinggal anda. Atau anda ialah penumpang yang membuat perjalanan menaiki skuter/basikal berenjin atau motosikal dengan enjin berkapasiti 51cc atau lebih yang dikawal oleh seseorang yang tidak mempunyai lesen skuter/basikal berenjin atau motosikal yang sah di negara tempat anda berada.
17. Tuntutan anda timbul kerana anda berburu, bertanding (selain berjalan kaki), terlibat dalam pelayaran di perairan lepas, bermain polo, mendaki gunung atau batu-batan menggunakan tali atau peralatan memanjat (selain untuk mengembara berjalan kaki), terlibat dalam apa jua jenis sukan profesional atau sukan payung terjun/luncur gantung, Tuntutan anda timbul daripada atau berkaitan dengan sukan profesional.
18. Tuntutan anda timbul kerana anda menyelam dalam air menggunakan peralatan pernafasan buatan, melainkan anda mempunyai lesen menyelam yang dikeluarkan di negara tempat tinggal anda atau anda menyelam menurut pengajaran berlesen.
19. Anda membuat tuntutan untuk kos perkhidmatan yang telah digunakan termasuk pengangkutan atau penginapan.
20. 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.

21. Tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung kerana anda tidak memakai pakaian pelindung sesuai.
  22. 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.
  23. Tuntutan anda timbul daripada, atau dalam apa-apa cara yang berkaitan dengan force majeure melainkan manfaat secara khususnya memberikan perlindungan.
  24. 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**
25. Tuntutan anda timbul daripada, atau berkaitan dengan, keadaan perubatan sedia ada.
  26. Tuntutan anda adalah berhubung dengan perjalanan yang ditempah atau dibuat bertentangan dengan nasihat mana-mana penasihat perubatan.
  27. Tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung daripada apa-apa prognosis metastasis atau penyakit membawa maut yang dibuat sebelum polisi dikeluarkan.
  28. 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.
  29. Tuntutan anda timbul daripada kehamilan, kelahiran anak, komplikasi berkaitan atau apa-apa penghamilan berbantuan perubatan.
  30. Tuntutan anda melibatkan hospital di mana anda dirawat kerana ketagihan dadah atau arak, atau anda menggunakannya sebagai rumah penjagaan, rumah pemulihan dan pusat pemulihan.
  31. Tuntutan anda melibatkan kos perubatan yang digunakan semasa perjalanan bermula atau kos menanggung siri rawatan yang anda jalani sebelum perjalanan. Ini termasuklah apa-apa ubat yang hilang atau dicuri semasa perjalanan anda atau pembelian ubat pencegahan oleh anda.
  32. Tuntutan anda timbul daripada atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan kemurungan, kebimbangan, tekanan jiwa, keadaan mental atau saraf termasuk ketagihan atau penyisihan diri.
  33. Tuntutan anda timbul daripada atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan membunuh diri atau cubaan membunuh diri.
  34. 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).
  35. Anda di bawah pengaruh, atau dipengaruhi oleh, arak atau dadah – melainkan dadah tersebut dipreskripsikan oleh penasihat perubatan dan diambil menurut arahan mereka.
  36. Walaupun mereka memberikan nasihat sebaliknya berikutan panggilan anda ke Mondial Assistance, anda menerima rawatan hospital swasta atau rawatan perubatan di mana perkhidmatan atau penjagaan yang dibiayai kerajaan boleh didapati atau di bawah apa-apa Perjanjian Kesihatan Salingan antara Kerajaan yang sewajarnya.
  37. Tuntutan anda timbul daripada atau berkaitan dengan kematian atau penghospitalan mana-mana orang berumur 85 tahun ke atas yang tidak tersenarai dalam sijil insurans, walau di mana jua negara tempat tinggal mereka.
  38. Tuntutan anda timbul daripada atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan apa-apa rawatan perubatan, pembedahan atau pergigian elektif.
  39. Tuntutan anda melibatkan kos perubatan pencegahan atau rawatan pencegahan termasuk, tetapi tidak terhad kepada, pemvaksinan atau pencegahan kehamilan.

## 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 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.

- a) Untuk rawatan perubatan, hospital atau pergigian, hubungi kami secepat mungkin.
- b) Untuk kerosakan atau kehilangan bagasi dan barang persendirian, hubungi polis atau pihak berkuasa berkenaan dengan segera dan dapatkan notis bertulis bagi laporan anda.
- c) 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.
- d) 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**

Anda mesti memberi kami notis secepat mungkin dengan mengisi borang tuntutan yang disediakan oleh kami dan menghantarnya 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.

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

### **PENGECUALIAN**

Kami tidak akan membayar tuntutan yang dinyatakan dalam "Kami tidak akan membayar" di bawah setiap bahagian dan dalam "Pengecualian Am Terpakai untuk Semua Bahagian" – ini mengehadkan perlindungan dan manfaat.

### **TUNTUTAN AKAN DIBAYAR KEPADA ANDA DALAM RINGGIT MALAYSIA**

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

### **FRAUD**

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 (lihat butiran untuk menghubungi kami dalam jadual polisi anda atau di halaman akhir ungkapan polisi ini). Kami akan menjawab aduan anda dalam tempoh 5 hari perniagaan 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 pengurusan kanan Syarikat Insurans, Biro Pengantaraan Kewangan (BPK) dan Biro Perkhidmatan Pelanggan (BPP) BNM memberikan jalan lain untuk orang awam membetulkan amalan pasaran tidak adil. Prosedur membuat aduan kepada BPK dan BPP diberikan di halaman ini.

### **PROSEDUR MEMBUAT ADUAN KEPADA BPK**

Anda boleh menulis kepada Pengantara, Bahagian Insurans BPK, dengan memberikan butiran tentang pertikaian, 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.

Jika Pengantara membuat award terhadap syarikat insurans, anda dikehendaki memaklumkan kepada pengantara sama ada anda menerima award tersebut atau tidak dalam tempoh empat belas hari supaya syarikat insurans tahu tentang keputusan anda. Tiada prosedur rayuan dalam BPK. Jika anda tidak mahu menerima award tersebut, anda boleh menolak keputusan Pengantara dan anda boleh memulakan prosiding mahkamah terhadap syarikat insurans atau merujuknya kepada penimbang tara. BPK tidak bertanggungjawab mengendalikan pembayaran berikutan keputusan Pengantara. Syarikat insurans, apabila dimaklumkan tentang penerimaan award, dikehendaki mengirimitkan jumlah tersebut terus kepada anda dalam tempoh tiga puluh hari. Pada masa ini, tiada fi atau bayaran untuk perkhidmatan yang disediakan oleh BPK.

Alamat dan nombor telefon adalah seperti di bawah ini:

### **FINANCIAL MEDIATION BUREAU**

**Tingkat 25, No. 4**

**Jalan Sultan Sulaiman**

**50000 Kuala Lumpur**

**Tel : 03-2272 2811**

**Faks : 03-2274 5752**

**Laman web: [www.fmb.org.my](http://www.fmb.org.my)**

### **PROSEDUR MEMBUAT ADUAN KEPADA BPK**

Anda boleh menulis kepada Pengantara, Bahagian Insurans BPK, dengan memberikan butiran tentang pertikaian, 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:

### **Pengurus**

**Biro Perkhidmatan Pelanggan**

**Jabatan Pengawalseliaan Insurans**

**Bank Negara Malaysia**

**Peti Surat 1922**

**Jabatan Dato Onn**

**50180 Kuala Lumpur**

**Tel : 03-26988044 7646, 7793, 7466**

**Faks : 03-26912990**

### **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 memperkerusikan 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.

# ALAMAT DAN NOMBOR TELEFON

MHinsure

## **PANGGILAN TELEFON TENTANG TUNTUTAN 24 JAM:**

Jabatan Tuntutan MHinsure

**Bebas Tol: 1800 806 377** (dalam Malaysia sahaja)  
**+60 3 6207 4115** (Sila buat caj balikan)

E-mel:

**MHinsure-claims@mondial-assistance.com.my**

## **TALIAN BANTUAN KECEMASAN 24 JAM:**

Jabatan Bantuan MHinsure

**Bebas Tol: 1800 806 377** (dalam Malaysia sahaja)  
**+60 3 6207 4115** (Sila buat caj balikan)

## **PERTANYAAN AM**

Waktu Pejabat Isnin-Jumaat 8:00pagi-5:30 ptg:

Jabatan Pertanyaan Am MHinsure

**Bebas Tol: 1800 806 376** (dalam Malaysia sahaja)  
**+60 3 6207 4114** (Sila buat caj balikan)

E-mel:

**MHinsure-sales@mondial-assistance.com.my**

Khidmat bantuan diatur dan diuruskan oleh Mondial Assistance, syarikat subsidiari Kumpulan Mondial Assistance. Insurans ini ditanggung jamin oleh Etiqa Insurance Berhad (9557T).

Version: MAS.MY.INTL\_MSTR\_PW.V2.2011



Insurans ini ditanggung jamin oleh Etiqa Insurance Berhad dengan khidmat bantuan disediakan oleh Mondial Assistance