

# Travel Insurance

## Policy Booklet

# تأمين السفر

## كتيب السياسات

A-ALAM-1-B-16-017
AYA-454-25-25-04-16

# Welcome to Liva Insurance

Congratulations on becoming insured with Liva, the region's leading multi-line insurance group that provides Motor, Home, Travel, Health, Life and various business insurances serving the GCC region for over 80 years and insuring over 1.5 million happy customers. Previously Al Alamiya Insurance and National Life and General Insurance Company, two dynamic and award-winning companies.

**Liva exists to instill confidence in your life to live the life you want, well prepared for the unexpected.**

Why? Because great insurance is about the right amount of preparedness. Having a listening ear and helping hand at any time, and every time. Having the coverage itself and all related services under one roof.

Inside this booklet, you'll find all the details about what your policy covers and what it doesn't. It also contains important information about our dedicated helpline and the simple process for making a claim.

Please take a moment to read through your policy booklet carefully and digitally store it in a secure place for future reference.

We welcome you to the Liva family and wish you a safe and hassle-free year

**Liva Insurance**
**Life's good when you're covered.**

# مرحباً بك في "ليڤا للتأمين "

نشكرك لاختيارك تغطية تأمين من "ليڤا للتأمين "، مجموعة التأمين متعددة المنتجات التأمينية الرائدة في المنطقة والتي توفر تغطيات تأمين على السيارات والمنازل وتأمين السفر والتأمين الصحي والتأمين على الحياة والعديد من تغطيات التأمين التجاري المتنوعة لأكثر من 80 عاماً في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي إلى جانب خدمات تأمينية تحظى برضا واستحسان ما يزيد عن 1.5 مليون العالميةً. "ليڤا للتأمين " هي العلامة التجارية الجديدة لشركتين ديناميكيتين كانتا تعرفان سابقاً باسم رويال آند صن (الشرق الأوسط) أللاينس والشركة الوطنية للتأمين على الحياة والعام والحائزتين على العديد من الجوائز التقديرية.

تم إطلاق علامة "ليڤا للتأمين " لغرس الثقة لديك ولتنعم بأسلوب الحياة الذي لطالما كنت تحلم به، ولتكون على أهبة الاستعداد لمواجهة الظروف غير المتوقعة.

لماذا "ليڤا للتأمين "؟ لأن التأمين الفعال هو الذي يمنحك القدر الكافي من الاستعداد الأنسب والجاهزية القصوى لكل ما هو غير متوقع، والمصمّم تلبيةً لمتطلبات العملاء، وتقديم العون لهم في جميع الأوقات. بمعنى آخر، نقدم بين يديك تغطية شاملة بمزايا عديدة ترتقي لمستوى توقعاتك بالتغطية المطلوبة ذاتها وكافة الخدمات ذات الصلة تحت مظلة واحدة.

ستجد في هذا الكتيّب التعريفي جميع التفاصيل المطلوبة حول مجمل تغطيات التأمين المتاحة وغير المتاحة في وثيقتك. كما يحتوي الكتيّب على معلومات مهمة حول مركز الاتصال وفريق الدعم المخصص لدينا والخطوات المبسطة الممكن اتباعها لتقديم المطالبة.

يرجى تخصيص بعض الوقت لقراءة كتيب الوثيقة الخاص بك بعناية وتخزينه رقمياً في مكان آمن على أحد الأجهزة المتوفرة لديك بحيث يمكنك الرجوع إليه بسهولة مستقبلاً عند اللزوم.

نرحّب بك مجدداً في أسرة "ليڤا للتأمين"، ونتمنى لك عاماً من القيادة بأمان وسلامة

ليڤا للتأمين

الحياة حلوة وانت مُؤمَّن

# Start your search here!

Use the PDF search tools to find what you're looking for on any device




# ابدأ بحثك هنا!

استخدم أدوات البحث في PDF للعثور على ما تبحث عنه على أي جهاز



# TRAVEL INSURANCE POLICY

## Definitions:

To make this policy wording more understandable and as straightforward as possible, the meaning applied to any word will be that usually meant within the English language, unless the word is shown in the General Definitions section. If you are still not clear, please call us and our staff will help you in any way they can.

**ACCIDENTAL DAMAGE:** Damage caused by external means, other than as a result of your deliberate act.

**ACCIDENTAL INJURY/ACCIDENTALLY INJURED:** Physical harm resulting solely and directly from accidental outward, violent and visible means. This does not include sickness or disease or any naturally occurring condition or the result of anything that happens gradually.

**CARRIER:** The ship, aircraft, train or coach operator and its employees and agents.

**CLOSE RELATIVE:** Spouse (or partner with whom you have resided for 6 months or more), mother, father, mother-in-law, father-in-law, daughter, son (including legally adopted or fostered daughter or son), daughter-in-law, son-in-law, brother, sister, brother-in-law, sister-in-law, grandparent, grandchild or fiancé of the insured person.

**CLOSE BUSINESS COLLEAGUE:** A person working for the same company as you or your travelling companion whose absence from work along with you would prevent the proper functioning of the company, as confirmed by an officer of the company.

**CURTAILMENT:** The cutting short of your journey after its commencement.

**DEPARTURE POINT:** The airport, port, railway or coach station from which you are due to depart as specified in your travel itinerary.

**DIRECT TRIP:** Travel between the Kingdom of Saudi Arabia and a pre-booked destination abroad, including scheduled stops for refueling and change of connection, which involves the same mode of transport, and when the time spent at the stop is less than 12 hours.

**EMERGENCY MEDICAL EXPENSES:** The cost of, or expenses relating to, emergency medical treatment given or prescribed by a medical practitioner.

**EXCESS:** The first part of a claim which you must pay. If claims are made under two or more Sections, for loss or damage caused by the same insured cause at the same time, Excess shall apply for each Section as stated in the policy.

**FAMILY:** The insured person, a spouse (or partner with whom you have lived for six months or more), all the children of you or your spouse (including legally adopted or fostered children) or partner, all living with you or in full-time education and all aged under 18.

# وثيقة تأمين السفر

## التعريفات

لزيادة إيضاح وفهم هذه الوثيقة بقدر الإمكان، تشير جميع الكلمات إلى المعاني المخصصة لها في اللغة ، ما لم تكون الكلمة موجودة في قسم التعريفات. وفي حالة عدم وضوح أي جزء منها، يرجى الاتصال بنا وسيقوم فريق العمل بتقديم المساعدة بأي شكل من الأشكال الممكنة.

**الأضرار العرضية:** الأضرار الناتجة عن أسباب خارجية، بخلاف تلك الأضرار الناتجة عن فعل متعمد من قبلك.

**الإصابات العرضية:** الإصابات الجسدية الناتجة بشكل مباشر وفردي عن أسباب خارجية عرضية وعنيفة وظاهرة، ولا يتضمن ذلك الأمراض أو العلل أو الحالات الطبيعية أو الناتجة بشكل تدريجي .

**الناقلة:** السفينة أو الطائرة أو القطار أو الحافلة والموظفين والوكلاء العاملين بها.

**أفراد العائلة المقربين:** الزوج / الزوجة (أو شريك الحياة المشارك في نفس مقر الإقامة لمدة ستة أشهر أو أكثر) أو الأم أو الأب أو الحمو (أب الزوج / الزوجة) أو الحماة (أم الزوج / الزوجة) أو الابنة أو الابن (بما في ذلك الأبناء المتبنيين أو المتكفل برعايتهم) أو زوجة الابن / زوج الابنة أو الأخ أو الأخت أو أخ الزوج / الزوجة أو أخت الزوج / الزوجة أو الجد أو الجدة أو الأحفاد أو خطيب / خطيبة المؤمن له.

**زملاء العمل المقربين:** الشخص الذي يعمل لدى نفس الشركة التي تعمل فيها أو صاحب السفر الذي يؤثر غيابه، في نفس الوقت الذي تغيب فيه، على سير العمل في الشركة، وفقا لتأكيد أحد المسؤولين في الشركة.

**الاختصار:** تقليص مدة الرحلة عقب بدايتها.

**نقطة المغادرة:** المطار أو الميناء أو محطة الحافلة / القطار المفترض أن تغادر منها، كما هو موضح في خط سير الرحلة.

**رحلة مباشرة:** السفر بين المملكة العربية السعودة ووجهة خارجية محجوزة من قبل، بما في ذلك محطات التوقف لإعادة التزود بالوقود وتغيير جهات التوصيل مع الاستمرار في نفس وسيلة المواصلات، على ألا تزيد مدة الانتظار في المحطة الوقوف عن 12 ساعة.

**المصاريف الطبية الطارئة:** التكاليف أو المصاريف المتعلقة بالطوارئ الطبية المقدمة أو الموصوفة من قبل طبيب ممارس.

**مبلغ التحمل:** الجزء الأول الواجب عليك دفعه تجاه أي مطالبة مادية. في حال تمت المطالبة تحت قسمين أو أكثر للتعويض عن الأضرار أو الخسائر الناتجة عن نفس السبب المؤمن عليه في نفس الوقت، سيطبق مبلغ التحمل لكل قسم وفقا لما هو موضح في الوثيقة.

**العائلة:** المؤمن له والزوج أو الزوجة (أو شريك الحياة المشارك في نفس مقر الإقامة لمدة ستة أشهر أو أكثر) وجميع أطفال المؤمن له أو أبناء الزوج أو الزوجة (بما في ذلك الأبناء المتبنيين أو المتكفل برعايتهم) الذين يقيمون معك أو المدرجين في مراحل التعليم المختلفة على ألا تزيد أعمارهم عن 18 عام.

# HAZARDOUS ACTIVITIES

| COVERED | Covered if Professionally Organised, Supervised & Providing you are Wearing Appropriate Safety Equipment & Take Appropriate Safety Precautions | Not Covered |
|---|---|---|
| Hazardous Activities | Abseiling | Base Jumping |
| Aerobics | Archery | Big Game Hunting |
| Badminton | Banana Boating | BMX Stunt Riding |
| Baseball | Black Water Rafting | Bouldering |
| Basketball | Bungee Jumping | Boxing |
| Boogie Boarding | Canoeing/Kayaking (No White Water) | Canyoning |
| Bowls | Clay Pigeon Shooting | Caving / Pot Holing Coasterring |
| Cricket | Fencing | Cycle Racing |
| Croquet | Flotilla Sailing (With Professional Leader) | Flying (Except as a Fare Paying Passenger) |
| Curling | Go Karting | Free / High Diving |
| Cycling (No Racing) | Gymnastics | Gliding |
| Fell Walking | Hiking Under 6,000m | Hang Gliding |
| Fishing | Horse Riding (No Jumping) | Horse Jumping / Hunting |
| Golf | Hot Air Ballooning | Judo / Karate / Martial Arts |
| Ice Skating | Indoor Rock Climbing (With Belays) | Kite Surfing |
| Jogging | Jet Biking | Lacrosse |
| Manual Work (At Ground Level Involving No Machinery) | Jet Skiing | Micro Lighting |
| Marathon Running | Paint Balling | Motor Cycling (Unless on Machines of Less Than 125cc and where you have held a motorcycle license for at least 3 years and are conviction free) |
| Mountain Biking (On Recognized Routes) | Par ascending (Over Water) | Mountaineering |
| Rambling | Pony Trekking | Organised Team Sports |
| Rounders | River Tubing (No White Water) Shooting (Not Big Game) | Parachuting |
| Sailing (Within Territorial Waters) | Sleigh Riding (As a passenger) | Paragliding |
| SCUBA Diving (Down to 30m Accompanied by a Qualified | Swimming with Dolphins | Parascending over land |
| Diver or Instructor) | Trampolining | Polo |
| Snorkeling | Water Skiing (No Jumping) | Professional/Semi Professional Sports |
| Softball | White Water Rafting | Quad Biking |
| Squash | Zorbing | Rock Climbing |
| Surfing | | Sailing (outside territorial waters) |
| Swimming | | Scuba Diving (below 30m) |
| Table Tennis | | Shark Diving |
| Tennis | | |
| Ten Pin Bowling | | |

| | | |
|---|---|---|
| Street Hockey | | Volleyball |
| Water Ski Jumping Weightlifting | | Walking |
| Wrestling | | Water Polo |

## الأنشطة الخطرة

| مغطاة | مغطاة في حالة التنسيق و الاشراف المحترف بشرط ارتداء معدات السلامة المناسبة مع أخذ احتياطات السلامة المناسبة | غير مغطاة |
|---|---|---|
| الأنشطة الخطرة | الهبوط من قمم الجبال الرمادية | القفز بالمظلات |
| الآيروبكس | ركوب بانانا بوت | صيد الحيوانات ( السباقات الكبيرة) |
| كرة الريشة | رياضة ركوب المياه السوداء | ركوب دراجة بي ام اكس |
| كرة القاعدة | قفز البنجي | تسلق الصخور الصناعية |
| كرة السلة | التجديف (ما عدا تجربة المياه البيضاء) | الملاكمة |
| التزحلق على الأمواج | رماية الأطباق الطائرة | التجديف |
| البولينج | المبارزة بالسيف | التجويف / الحفر |
| الكريكت | إبحار أسطول صغير (مع قائد محترف) | تسلق السواحل الصخرية |
| الكروكيت | الكارتنج | سباق الدراجات |
| الكرلنج (على الجليد) | الجمباز | الطيران (ما عدا ركوب الطائرة كمسافر مدفوع الأجرة) |
| ركوب الدراجة (بدون سباق) | التنزه لأقل من 6000 م | القفز الحر |
| السير على الجبال | ركوب الخيل (بدون قفز) | الطيران الشراعي |
| صيد السمك | الطيران بالمنطاد | الطيران الشراعي المعلق |
| الجولف | تسلق الصخور الصناعية (باستخدام الحبل) | القفز بالخيل / الصيد |
| التزلج على الثلج | ركوب الدراجات المائية | الجودو / الكاراتيه /الفنون القتالية |
| الهرولة | ركوب دراجات التزلج | ركوب الطائرات الشراعية |
| الأعمال اليدوية (على مستوى الأرض وبدون استخدام آلات). | كرات الألوان | اللاكروس |
| ماراثون الجري | الإبحار بالمظلة (فوق المياه) | ركوب الطائرات الخفيفة |
| ركوب الدراجات على الجبال (في طرق مخصصة) | ركوب قزم الفرس | ركوب الدراجات النارية (ما عدا الدراجات ذات محرك سعته أقل من 125 سي سي وحملك لرخصة مناسبة لمدة 3 سنوات على الأقل بدون أي مخالفات) |
| التجول | ركوب القوارب النهرية (ما عدا المياه البيضاء) | تسلق الجبال |
| كرة القاعدة | الرماية (الألعاب غير الرسمية) | الرياضات المنظمة بالأفرقة |
| الإنجليزية | ركوب الزلاجات الثلجية كمسافر | القفز بالمظلات |
| الإبحار (داخل المياه الإقليمية) | السباحة مع الدلافين | |
| | القفز على الترامبولين | |

| | | |
|---|---|---|
| الغوص تحت المياه (حتى 30 م برفقة مدرب أو غواص مؤهل) | التزلج على المياه (دون قفز) | التزحلق بالمظلات |
| الغطس | ركوب المياه البيضاء | الإبحار بالمظلات على الأرض |
| سوفتبول | الركوب داخل الكرات العملاقة | رياضة البولو |
| الاسكواش | | الرياضات المحترفة / شبه المحترفة |
| ركوب الأمواج | | ركوب الدراجات الرباعية |
| السباحة | | تسلق الصخور |
| تنس الطاولة | | الإبحار (خارج المياه الإقليمية) |
| التنس | | الغوص (أكثر من 30 م) |
| البولنج | | الغوص مع القروش |
| كرة اليد | | رياضة الهوكي في الشارع |
| المشي | | القفز أثناء التزحلق على المياه |
| البولو المائي | | رفع الأثقال |
| | | المصارعة |

AMA Global Assistance

ايميل : livaksa.travel@amaglobalassistance.com

تشير الكلمات المعرفة في ما يلي إلى نفس المعنى أينما ظهرت في هذه الوثيقة:

الرياضات الشتوية يتم استثناء الرياضات الشتوية (ما عدا الكرلنج والتزحلق على الجليد) ما لم يتم دفع قسط إضافي و يتم قبول ذلك. يتاح غطاء الرياضات الشتوية للأشخاص الذين لا تتجاوز أعمارهم 65 عام.

- التزحلق أو التزحلق بألواح الثلج على المسار المخصص
- التزحلق أو التزحلق بألواح الثلج خارج المسار المخصص بمساعدة دليل مؤهل أو مدرب.
- التزحلق داخل البلد في الطرق المعروفة بمساعدة دليل.
- سباق التزحلق الذي تعده مدارس التزحلق لطلابها.
- التزلج
- لا يتم تغطية أنشطة الرياضات الشتوية مثل:
- التزلج والتزلج الخطير وهوكي الجليد والزحافات الثلجية واستخدام الهياكل وأكروبات التزلج والقفز أثناء التزلج.

الاختطاف القبض غير القانوني أو الممارسة الخاطئة للسيطرة على طائرة أو ناقلة تسافر بها.

المنزل محل إقامتك المعتاد داخل المملكة العربية السعودية.

المستشفى أية منشأة خارج المملكة العربية السعودية و التي تطابق المعايير

AMA Global Assistance:

Email: livaksa.travel@amaglobalassistance.com

The words defined below will have the same meaning wherever they are shown in your policy.

**WINTER SPORTS:** (other than curling or ice skating) are excluded unless an additional premium has been paid and accepted. Winter sports cover is only available to persons aged under 65 years.

- On piste skiing or snowboarding on piste
- Off-piste skiing or snowboarding where accompanied by a qualified guide or instructor
- Cross country skiing on recognised routes and with a guide
- Ski racing arranged by ski schools for their pupils
- Sledging
- Examples of Winter Sports activities not covered are:
- Bobsleighing, Heli Skiing, Ice Hockey, Luging, Use of Skeletons, Ski Acrobatics, Ski Jumping

**HIJACK:** The unlawful seizure or wrongful exercise of control of an aircraft or conveyance which you are travelling in as a passenger.

**HOME:** Your usual place of residence in the Kingdom of Saudi Arabia.

**HOSPITAL:** Any institution outside the Kingdom of Saudi Arabia which meets the following criteria:

- It has full time facilities for overnight patients

- It has facilities for surgery, medical diagnosis and treating injured and sick people
- It is run by medical practitioners
- It provides 24-hour nursing supervised by State Registered Nurses
- It is not a medical institution, a nursing or convalescent home, a hospice or place for the terminally ill, a residential care home, or a place for drug addicts or alcoholics

**LEGAL EXPENSES:** Your representatives' legal fees, expenses and other costs which we have agreed or the costs of any other parties involved in the legal proceedings if you have to pay those costs. This includes costs following an out of court settlement to which we have agreed.

**JOURNEY:** A trip beginning and ending at your home, within the terms of the insurance contract.

**INSURANCE PERIOD** Single trip – from the date you start your journey (as shown on your schedule) until the date you return to your home, within a maximum of 180 days.

**Cancellation cover** – applies from the day you purchase this insurance until the day your journey commences.

**Annual policies** – 12 months from the date you start/renew the policy. This is limited to 62 days per any single trip and 180 days in any single policy period. Journeys within the Kingdom of Saudi Arabia require at least 2 nights away from home in pre-paid accommodation.

**LOSS OF LIMB:** Permanent physical severance at or above the wrist or ankle.

**LOSS OF SIGHT:** Permanent and total loss of sight which shall be considered as having occurred in both eyes on the authority of a fully qualified ophthalmic specialist. In one eye, if the degree of sight remaining after correction is 3/60 or less on the Snellen scale.

**MEDICAL PRACTITIONER:** A legally qualified practitioner in medicine who is recognised as such by the relevant authority in that country, other than you, a member of your family or anybody travelling with you.

**PERMANENT TOTAL DISABILITY:** A disability which entirely prevents you from attending to business or occupations of any and every kind, which exists for 12 months and is beyond hope of improvement.

**PERSONAL BAGGAGE:** Your clothing and personal effects, suitcases (or similar) taken on or purchased during a journey by you including valuables and travel tickets, but excluding personal money, contact or corneal lenses, mobile phone, negotiable instruments, bonds, coupons, stamps, securities or other documents of any kind

**PERSONAL MONEY:** Bank and currency notes and coins in legal tender, cheques, postal and money orders, current postage stamps, travellers cheques and ski passes (subject to a winter sports option being chosen), all held for personal purposes, and includes the wallet or purse in which personal money is carried.

**PRE-EXISTING MEDICAL CONDITION:** Any medical condition which existed prior to a journey affecting you and/or any

التالية:

- وجود كافة المرافق لاستقبال المرضى أثناء الليل.
- •وجود مرافق للعمليات والتشخيص الطبي وعلاج المصابين والمرضى.
- يقوم ممارسين طبيين بإدارتها.
- تقديم خدمة تمريض على مدار 24 ساعة من قبل ممرضين معتمدين من الدولة.
- ليست منشأة طبية أو دار تمريض أو نقاهة أو دار للمسنين أو للمرضى الميئوس من شفائهم أو دار رعاية سكنية أو مكان لمدني المخدرات أو الكحوليات.

التكاليف القانونية المصاريف القانونية لمثليك بالإضافة إلى غيرها من التكاليف التي توافق عليها الشركة أو تكاليف أية أطراف أخرى مشتركة في الإجراءات القانونية، في حال وجوب الدفع من قبلك يتضمن هذا التكاليف الناشئة عن التسويات خارج المحكمة والتي توافق عليها الشركة.

الرحلة: رحلة تبدأ وتنتهي في منزلك، وفقا لشروط عقد التأمين.

فترة التأمين رحلة فردية - من تاريخ بداية الرحلة (الموضح في الجدول) وحتى تاريخ العودة، بحد أقصى 180 يوم. يطبق من تاريخ شراء هذا التأمين وحتى تاريخ بداية الرحلة.

غطاء الإلغاء : يطبق من تاريخ شراء هذا التأمين

وثائق التأمين السنوية 12 شهر من تاريخ بداية / تجديد الوثيقة. ويقع هذا ضمن حدود 62 يوم لكل رحلة فردية و180 يوم في فترة الوثيقة الواحدة. الرحلات داخل المملكة العربية السعودية تتطلب قضاء يومين بعيدا عن المنزل في إقامة مدفوعة مقدما.

فقدان طرف فقدان كامل للطرف بداية من / فوق الرسغ أو الكاحل .

فقدان البصر فقدان البصر الدائم و الكامل في كلتا العينين الذي يحدده أخصائي بصري مؤهل. وفي عين واحدة، في حال درجة البصر المتبقي 3/60 أو أقل وفقا لمخطط سنيللين.

طبيب ممارس ممارس طب مؤهل قانونيا من قبل السلطات المعنية في الدولة التي تسافر إليها، باستثنائك أنت أو فرد من العائلة أو أي شخص مسافر معك.

عجز دائم كلي العجز الذي يمنعك من ممارسة عمل أو وظيفة بأي شكل من الأشكال، والذي يستمر 12 شهر وميؤوس من شفائه.

الأمتعة الشخصية الملابس والممتلكات الشخصية والحقائب (أو ما يشبهها) التي تأخذها معك أو تشتريها أثناء الرحلة بما في ذلك الأشياء القيمة وتذاكر الطيران، ما عدا النقود الشخصية أو العدسات اللاصقة أو عدسات القرنية أو الهاتف الجوال أو أجهزة التفاوض أو السندات أو الكوبونات أو الأختام أو الأوراق أو السندات المالية أو غيرها من الوثائق المماثلة.

النقود الشخصية الأوراق المصرفية والعملات النقدية والمعدنية في العطاءات القانونية والشيكات والحوالات النقدية والبريدية وأختام البريد الحالية وشيكات المسافرين وتصريحات التزلج (في حال اختيار الرياضات الشتوية)

close relative and/or travelling companion including, but not limited to, a condition for which the person is on a waiting list for hospital in-patient treatment, a condition referred to a medical specialist or the cause of in-patient treatment within the 12 months prior to the journey, a condition for which a terminal prognosis has been provided by a medical practitioner.

**PUBLIC TRANSPORT:** Public hire taxi, bus, coach, train, aircraft or ship on which you had planned to travel.

**REPRESENTATIVE:** The lawyer or other suitably qualified person appointed to act for you.

**VALUABLES:** Watches, furs, binoculars, telescopes, audio and video and photographic equipment, jewellery, precious metals or stones, or items made from precious metals or stones.

**WE/US/OUR:** Liva Insurance Company

**YOU/YOUR/INSURED PERSON:** Each person named on this schedule. Children aged 18 or under are only covered when travelling with one of the named adults.

**TERRORISM:** Any act including but not limited to the use of force or violence and/or threat thereof of any person or group(s) of persons whether acting alone or on behalf of or in connection with any organisation(s) or government(s) committed for political, religious, ideological or similar purposes including the intention to influence any government and/or to put the public or any section of the public in fear.

**WAR:** War invasion act of foreign enemy hostilities (whether war be declared or not) civil war rebellion revolution insurrection or military or usurped power.

## YOUR TRAVEL INSURANCE POLICY

Your Policy is made up of two parts: your Policy Schedule and this Policy Wording.

### THE SCHEDULE

Your policy schedule shows the appropriate covers under your Travel Policy, the Sum Insured for each section of the policy and the premium you have paid or will pay. It will also show any special terms which apply to your policy. Please keep it with your policy wording. We will send you a new schedule whenever you or we make a change to the insurance.

### THE POLICY WORDING

Your policy wording tells you exactly what is and what is not covered and other important information. Your policy is underwritten by Liva Insurance Company

### IMPORTANT INFORMATION ABOUT YOUR POLICY

### GEOGRAPHICAL LIMITS

Worldwide means all countries in the world. Worldwide excluding USA and Canada means all countries in the world excluding these specified countries and territories. However, stopovers of up to 48 hours in total on the outward and return journey anywhere in the world are covered.

### WINTER SPORTS

والمحمولة لأغراض شخصية بما في ذلك الحقائب والحافظات التي تحتوي على النقود الشخصية.

الحالة الطبية الموجودة مسبقا جميع الحالات الطبية الموجودة قبل السفر والتي تؤثر عليك أو على أي من أفراد العائلة المقربين و/أو مرافق السفر بما في ذلك، على سبيل الذكر لا الحصر، الحالات التي يكون فيها المسافر على قائمة الانتظار للعلاج في المستشفى والحالات التي تم تحويلها لأخصائي طبي أو التي نجم عنها علاج و تنويم في المستشفى خلالمدة 12 شهر قبل بداية الرحلة والحالات التي حصل فيها المريض على تشخيص نهائي من طبيب ممارس.

المواصلات العامة سيارة الأجرة العامة أو الحافلة أو القطار أو الطائرة التي تنوي السفر عليها.

ممثل المحامي أو غيره من الأشخاص المؤهلين للإنابة عنك.

الأشياء القيمة الساعات والفرو والمنظار والتليسكوب ومعدات التصوير أو المعدات الصوتية والمرئية والمجوهرات أو المعادن والأحجار الكريمة أو الأشياء المصنوعة منها.

نحن شركة ليڤا للتأمين

أنت / المؤمن له كل شخص مذكور اسمه في هذه الوثيقة. يتم تغطية الأطفال الذين لم تتعدى أعمارهم 18 عام فقط في حالة السفر مع الأشخاص البالغين المذكورين.

الإرهاب جميع الأفعال التي تتضمن على سبيل الذكر لا الحصر استخدام القوة أو العنف و/أو تهديد أي شخص أو مجموعة أشخاص سواء بشكل فردى أو نيابة عن أية منظمة أو حكومة لأغراض سياسية أو دينية أو فكرية أو غيرها من الأغراض المماثلة بما في ذلك النية في التأثير على الحكومات أو تخويف المواطنين أو قطاع منهم.

الحروب تتضمن الحرب والغزو وممارسات الجيوش الخارجية والأعمال العدائية (سواء كانت الحرب معلنة أو غير معلنة) والحروب المدنية والتمرد والثورات والعصيان أو الاستيلاء على القوة العسكرية.

## وثيقة تأمين السفر الخاصة بك

تتكون وثيقة التأمين الخاصة بك من جزئين: جدول الوثيقة و كتيب شروط و أحكام الوثيقة.

### الجدول

يوضح جدول الوثيقة التغطيات التأمينية المطبقة لوثيقة تأمين السفر ومبلغ التأمين لكل قسم من الوثيقة والقسط المدفوع أو المقرر دفعه. كما يوضح أية شروط خاصة تنطبق على وثيقة التأمين. يرجى الاحتفاظ بالجدول مع كتيب شروط و أحكام الوثيقة. ستقوم الشركة بإرسال جدول جديد في حال طرأ تغيير على التأمين من قبلك أو من قبل الشركة.

### كتيب شروط و أحكام الوثيقة

يوضح الكتيب البنود المغطاة وغير المغطاة وغيرها من المعلومات الهامة، و يتم اكتتاب وثيقتك من قبل شركة ليڤا للتأمين

### معلومات هامة حول وثيقة التأمين الخاصة بك

### النطاق الجغرافي

**Annual policies:** If you have paid the appropriate additional premium for winter sports cover, your policy covers you for a maximum of 21 days for each annual insurance period.

**Single Trip policies:** Cover is available up to a maximum of 90 days for winter sports where the appropriate additional premium has been paid. Winter sports cover is only available to persons aged under 65 years.

### MEDICAL WARRANTY

It is your commitment to us that at the time of taking out this policy or booking a journey you are healthy, fit to travel and undertake each journey and:

- You are not aware of any reason why the journey should be cancelled or cut short.
- You have received no medical treatment as a hospital in-patient or out-patient during the twelve months prior to booking the journey about which you have not told us.
- You are not making the journey against the advice of a medical practitioner or for the purposes of obtaining medical treatment nor have you a terminal illness.
- You have no pre-existing medical condition.

If you wish to make any changes or corrections to your details please write to us at the address shown on your schedule.

## THE INSURANCE CONTRACT

This Policy is a legal contract between You and Us. The Policy Wording and Schedule make one document so you must read them together. The contract is based on the information you gave us when you applied for this insurance.

You should keep a record (including copies of letters) of all information supplied to us for the purpose of entering into this contract.

### OUR PART OF THE CONTRACT

During the insurance period we will provide the services and benefits described in this policy during the insurance period, within the geographical limits, subject to the limits of cover and all other terms and conditions contained within this policy, and following payment of the appropriate premium. If your return journey is unavoidably delayed because of something that is covered under the policy, we will automatically extend the cover for the period of the delay at no additional cost.

### YOUR PART OF THE CONTRACT

You must pay the premium for each insurance period; and you must keep to all the conditions set out in this policy; and you must be under 75 when you take out this and/or renew this policy.

Failure to comply with the terms and conditions of the policy may result in non-payment of a claim and could result in the policy being cancelled.

### LAW APPLICABLE TO THE CONTRACT

The laws of the Kingdom of Saudi Arabia apply to this contract.

تشير عبارة حول العالم إلى جميع دول العالم، وتشير عبارة حول العالم ما عدا الولايات المتحدة الأمريكية وكندا إلى جميع دول العالم باستثناء تلك الدول والمناطق المحددة. ويتم تغطية محطات التوقف التي تصل إلى 48 ساعة في رحلات الذهاب والعودة في أي مكان في العالم.

### الرياضات الشتوية

الوثائق السنوية: في حال قيامك بدفع القسط الإضافي المناسب لغطاء الرياضات الشتوية، تلتزم الوثيقة بتغطيتك بحد أقصى 21 يوم لكل وثيقة سنوية.

وثائق الرحلة الفردية: يصل الغطاء التأميني إلى 90 يوم كحد أقصى للرياضات الشتوية، في حال دفع القسط الإضافي المناسب. يتاح غطاء الرياضات الشتوية للأفراد الذين لا تزيد أعمارهم عم 65 عام.

الضمان الطبي يجب أن تلتزم بأن تكون في كامل الصحة للسفر والرحلة أثناء استلام هذه الوثيقة أو حجز الرحلة إضافة إلى:

- عدم معرفتك بأي سبب لإلغاء أو تقصير الرحلة.
- عدم حصولك على العلاج الطبي كمريض منوم أو في العيادات الخارجية أثناء الاثني عشر شهر التي تسبق حجز الرحلة ما عدا تلك الحالات المفصح عنها لنا.
- عدم السفر مخالفة لنصيحة الطبيب المعالج أو لأغراض العلاج أو إصابتك بمرض ميؤوس من شفائه.
- عدم وجود حالة طبية مسبقة.

في حال رغبت في عمل أية تغييرات أو تعديلات للمعلومات الخاصة بك، يرجى مراسلتنا على العنوان الموجود على الجدول.

## عقد التأمين

تعتبر هذه الوثيقة بمثابة عقد قانوني بين كل من المؤمن له والشركة. ويعتبر كتيب الوثيقة والجدول جزء لا يتجزأ، لذا ينبغي عليك قراءتهم معا. ويقوم هذا العقد على المعلومات التي تمنحها للشركة عند تقدمك لطلب التأمين.

يجب أن تحتفظ بسجل (يتضمن نسخ من الخطابات) بجميع المعلومات المقدمة للشركة لأغراض الدخول في هذه العقد.

### دور الشركة في العقد

تلتزم الشركة بتقديم الخدمات والميزات المذكورة في هذه الوثيقة أثناء فترة التأمين، في حدود النطاق الجغرافي ووفقا للحدود التأمينية وغيرها من الشروط والأحكام الواردة في هذه الوثيقة وعقب دفع القسط المناسب. في حال تأخر رحلة العودة، بشكل لا يمكن تجنبه، نتيجة لأمر مغطى وفقا لهذه الوثيقة، يتم تمديد الغطاء ليشمل فترة التأخير بدون تكلفة إضافية.

### دور المؤمن له في العقد

يلتزم المؤمن له بدفع الأقساط عن فترة التأمين، كما يجب عليه الالتزام بجميع الشروط الواردة في هذه الوثيقة. كما يجب ألا يتعدى العمر 75 عاما عند التقدم بطلب هذه الوثيقة و/أو تجديدها.

## CHANGES IN YOUR CIRCUMSTANCES

You must write and tell us, at the address shown on your schedule, within 14 days if:

- Your address has changed
- You or anyone who is insured under this policy is no longer a resident of the Kingdom ofSaudi Arabia
- You develop a medical condition or anticipate any tests for a medical condition
- A medical condition you have told us about deteriorates as this may affect the terms and conditions of your policy

**CANCELLING YOUR POLICY:** Single trip policies: Client may cancel this policy at any time as long as no claims were made and the trip has not yet commenced. A refund will be given to client, subject to a cancellation fee of 50 SR charged per insurance policy.

Annual policies: This policy may be canceled at any time by the company giving 30 days notice in writing explaining the reasons for cancellation. You will become entitled to the return of a proportionate part of the premium (contribution) corresponding to the unexpired portion of the period of insurance.

This policy may also be canceled at any time by you in which case the company shall retain short period premium (contribution) as detailed below subject to the applicable cancellation fee of 50 SR.

| PERIOD OF INSURANCE | PROPORTION OF ANNUAL PREMIUM TO BE RETAINED BY THE COMPANY |
|---|---|
| Not exceeding one week | 12.50% |
| Not exceeding one month | 25.00% |
| Not exceeding two months | 37.50% |
| Not exceeding three months | 50.00% |
| Not exceeding Four months | 62.50% |
| Not exceeding six months | 75.00% |
| Not exceeding eight months | 87.50% |
| Exceeding eight months | 100.00% |

On both occasions, the refund will be payable only if there are no claims on the policy or no unpaid/ outstanding claims on the policy.

## 24-HOUR ASSISTANCE

### WHAT TO DO IN THE EVENT OF A MEDICAL EMERGENCY

Notify AMA Global Assistance as quickly as possible by telephoning :

**Contact numbers: USA +1 7868710038**

**UK/Europe: +44 1900220692**

**Indian Subcontinent: +91 124 46 88 467**

When calling please quote your Travel Policy Number on your schedule. Alternatively, you can transfer the number into the space below:

في حال عدم التزام المؤمن له بشروط وأحكام هذه الوثيقة، يحق للشركة رفض دفع أي مطالبة أو إلغاء الوثيقة.

### القانون المطبق لهذه الوثيقة

تطبق قوانين المملكة العربية السعودية على هذه الوثيقة.

### التغيير في الحيثيات الخاصة بك

يجب أن تراسل الشركة على العنوان الموضح في الجدول، في خلال 14 يوم، في الحالات التالية:

- تغيير العنوان الخاص بك.
- عدم استمرارك أو أي من المؤمن لهم وفقا لهذه الوثيقة في الإقامة داخل المملكة العربية السعودية.
- إصابتك بحالة مرضية أو انتظارك لنتائج اختبارات طبية.
- تدهور الحالة الطبية المفصح عنها لدى الشركة، حيث أن ذلك من شأنه التأثير على شروط وأحكام الوثيقة.

### إلغاء الوثيقة

**وثائق الرحلة الفردية:** يمكن للعميل الغاء هذه الوثيقة في أي وقت قبل بداية سريان الوثيقة ولا توجد أي مطالبات تخص الوثيقة. سيتم ارجاع مبلغ التأمين ناقصا لرسوم الإلغاء البالغة 50 ريال سعودي للوثيقة الواحدة.

**الوثائق السنوية:** يجوز للشركة أن تلغي هذه الوثيقة في أي وقت عبر تقديم إشعار خطي قبل 30 يوماً تشرح فيه أسباب الإلغاء. سيحق لك أن تستعيد جزءًا من قسطك( اشتراكك) يتناسب مع الجزء النسبي غير المنتهي من مدة التأمين.

يمكنك أنت أيضا أن تلغي الوثيقة في أي وقت, وفي هذه الحالة ستحتفظ الشركة بقسط التأمين القصير الأجل ( الاشتراك ) كما هو مفصل أدناه بالإضافة الى رسوم الالغاء البالغة 50 ريال سعودي .

## E-MAIL CONTACTS

An on-line new case notification form is available on our website: **livaksa.travel@amaglobalassistance.com**

## EMERGENCY MEDICAL EXPENSES

For emergency medical expenses which do not require the use of the emergency assistance facility please pay your costs directly and contact the claims line in the Kingdom of Saudi Arabia (see how to claim on page 14) within 14 days of returning from your journey.

## MEDICAL ASSISTANCE

If you require medical assistance, International **AMA Global Assistance** will ensure that where appropriate:

- Hospitals or clinics will be contacted and any necessary fees guaranteed.
- Doctors and hospitals abroad will be contacted in their own language, where necessary.
- **AMA Global Assistance:** medical advisors are consulted at an early stage on the possibility of arranging for the sick or injured person to be returned home and the best method of transportation to be adopted. Specially equipped air ambulances are available for critical cases. Whenever necessary the patient will be escorted by a medical attendant.
- Assistance will be provided upon arrival in the Kingdom of Saudi Arabia where medically necessary.

These are the conditions, together with any special terms, that must be complied with. Any failure to do so may mean that we will not accept a claim under this insurance.

- You must take all reasonable steps to prevent accidents, illness, loss or damage or liability as if you are uninsured. You must also make every reasonable effort to recover any property which has been lost. You must be a resident of the Kingdom of Saudi Arabia.
- You cannot transfer your interest in this policy to anyone else unless you get our written permission.

## CLAIMS NOTIFICATION

- You or your representative must contact us as soon as possible. Full information is provided at the beginning of this policy.
- As soon as you are aware that an event has happened for which you can claim, you must notify us in writing or by phone (see 'How to Claim' section). You may wait until you return home (provided the claim is not over US$ 500 of Emergency Medical Expenses) before submitting your claim, but we must be advised of any claim within two months of the event, failure to do so may result in non-payment of your claim.

## EVIDENCE

- You must send us any evidence we ask for to do with your claim, the cost of which will be your responsibility. Specific sections have specific requirements (please read the section under which you will be making the claim to see these).

| فترة التأمين | نسبة قسط التأمين السنوي التي تحتفظ بها الشركة |
|---|---|
| لا تزيد عن اسبوع واحد | 12.50% |
| لا تزيد عن شهر واحد | 25.00% |
| لا تزيد عن شهرين | 37.50% |
| لا تزيد عن ثلاثة اشهر | 50.00% |
| لا تزيد عن اربعة اشهر | 62.50% |
| لا تزيد عن ستة اشهر | 75.00% |
| لا تزيد عن ثمانية اشهر | 87.50% |
| تزيد عن ثمانية اشهر | 100.00% |

# مساعدة على مدار 24 ساعة

## ما ينبغي فعله في حالات الطوارئ الطبية

يتم إخطار AMA Global Assistance على الهاتف

Contact numbers: USA +1 7868710038

UK/Europe: +44 1900220692

Indian Subcontinent: +91 124 46 88 467

الاتصال عبر البريد الإلكتروني livaksa.travel@amaglobalassistance.com

يوجد نموذج إخطار بحادث جديد على موقعنا الإلكتروني:

https://gpn.amaglobalassistance.com/livalp

### التكاليف الطبية الطارئة

بالنسبة لحالات الطوارئ الطبية التي لا تستدعي استخدام خدمة مساعدة الطوارئ، يرجى دفع التكاليف مباشرة والاتصال بخط المطالبات في المملكة العربية السعودية (راجع كيفية المطالبة في صفحة رقم 14) في خلال 14 يوم من العودة من السفر.

في حال حاجتك للمساعدة الطبية، سوف تضمن شركة AMA Global Assistance ما يلي:

- الاتصال بالمستشفيات أو العيادات وتأمين الرسوم الضرورية.
- •الاتصال بالأطباء والمستشفيات في الخارج باستخدام لغتهم الأصلية، إذا دعت الحاجة لذلك.
- يتم استشارة الاستشاريين الطبيين لدى AMA Global Assistance في مرحلة مبكرة حول إمكانية عودة الشخص المصاب أو المريض إلى الموطن وأفضل وسيلة للانتقال. يتم توفير طائرات الإسعاف للحالات الحرجة. ويقوم طبيب ممارس بمرافقة المريض في حالات الضرورة.

### OTHER INSURANCES

- If you claim under this policy for something which is also covered by another insurance policy, we will only pay our share of any claim. You must give us full details of the other insurance policy.

### CONDUCT OF THE CLAIM

You must not settle, reject or negotiate any claim with a third party without our written permission. We have a right, at our expense and in your name, to:

- Take over the legal defence or settlement of any claim
- Start legal action in your name to get compensation from anyone else
- Start legal action in your name to get back from anyone else any payments that have already been made

You must give us, and pay for, all information we ask for about any claim. You must also help us to take legal action against anyone we ask you to. Where police reports are required they must be obtained within 24 hours of the incident.

## GENERAL CONDITIONS

### 10% SURPLUS

This Policy is concluded in accordance with Liva (hereinafter called "the Company") Articles of Association as a company operating under the cooperative insurance principle pursuant to the terms of the Cooperative Insurance Companies Supervision Law promulgated by Royal Decree No. M/32 dated 02/06/1424H.

The Company in its capacity as manger of policyholders' account for the Contributors (Insureds) will manage the insurance operations and the rights and liabilities arising out thereof. For this purpose, the Company will manage two separate accounts the policyholders' account of the Contributors (Insured) for the entry of contributions, reinsurance revenues, and its share of return on investments, rights and obligations of policyholders, and another account for shareholders.

The Company decides at the end of each financial year the net surplus of policyholders' account after deducting the fees or expenses of the Company against its management to the insurance and investment operations. The Company will distribute all or part of any net annual surplus arising from the insurance operations to the Policyholders (the Contributors/ Insureds). The amount time and manner of and eligibility to such distribution are subject to the rules and regulations as are or may be laid down by the Company's Board of Directors.

## Governing law & jurisdiction:

A. Any dispute arising out of this policy is subject to applicable rules and regulations in the kingdom of Saudi Arabia, and shall be referred to the "committees for resolution of insurance disputes and violations" provided for in article 20 of the law on supervision of cooperative insurance companies promulgated by royal decree no. M/32 dated 02/06/1424h.

- يتم تقديم المساعدة عند الوصول إلى المملكة العربية السعودية، إذا دعت الحاجة الطبية لذلك.
- فيما يلي الشروط الواجب اتباعها، بالإضافة إلى الشروط الخاصة. في حالة عدم الالتزام ، لن توافق الشركة على المطالبات الناشئة عن هذه الوثيقة.
- يجب إتباعك جميع الخطوات لتجنب الحوادث والأمراض والخسائر والأضرار والمسؤوليات كما لو لم تكن مؤمنا له. كما يجب عليك بذل كافة المجهودات المعقولة لاستعادة المتلكات المفقودة. ويجب أن تكون مقيما داخل المملكة العربية السعودية.
- لا يمكن نقل هذه الوثيقة لأي شخص آخر بدون موافقة الشركة خطيا.

### الإخطار بالمطالبات

يجب أن تقوم أنت أو الذي ينوب عنك بالتواصل مع الشركة في اسرع وقت ممكن. جميع المعلومات موجودة في بداية الوثيقة. بمجرد معرفتك بوقوع حادثة قد تؤد إلى مطالبة، يجب إخطار الشركة كتابة أو عن طريق الهاتف (راجع قسم كيفية التقدم بالمطالبة). يمكنك الانتظار حتى عودتك للمنزل (بشرط لا تتعدى المطالبة مبلغ 1,875 ريال سعودي للتكاليف الطبية الطارئة) قبل تقديم المطالبة، إلا إنه يجب إخطار الشركة بأية مطالبة في خلال شهرين من الحادث، وإلا قد يؤدي ذلك إلى عدم دفع المطالبة.

### أوراق ثبوتية

يجب عليك إرسال جميع الأوراق الثبوتية التي تتعلق بالمطالة و تطلبها الشركة، على نفقتك الخاصة. هناك متطلبات خاصة لكل قسم (يرجى قراءة القسم المطابق للمطالبة التي تنوي التقدم بها).

### وثائق تأمين أخرى

في حال تقدمك بمطالبة عن شيء مغطى بوثائق تأمين أخرى، تقوم الشركة بدفع حصتها من المطالبة فقط، كما يجب عليك تقديم كافة التفاصيل المتعلقة بالوثائق الأخرى.

### إجراءات المطالبة

لا ينبغي لك تسوية أو رفض أو مناقشة أية مطالبات مع طرف ثالث دون تصريح خطي من الشركة. ويحق للشركة على نفقتها وباسمك:

- الدفاع القانوني أو تسوية أية مطالبات.
- إتخاذ إجراءات قانونية باسمك لطلب التعويض من أي شخص آخر.
- إتخاذ إجراءات قانونية باسمك لاسترداد أية مبالغ مدفوعة من أي شخص آخر

يجب عليك تقديم المعلومات التي تطلبها الشركة في أية مطالبة على نفقتك. كما يجب عليك مساعدة الشركة في اتخاذ الإجراءات القانونية ضد أي شخص. في حال طلب محاضر الشرطة، يجب أن تقدم في خلال 24 ساعة من الحادث.

## شروط عامة

B. Any lawsuit arising out of this policy shall not be approved in the event it is filed after the expiration of three years of the event giving rise to such lawsuit and which interested parties were aware of, unless there was a convincing reason to the committee for the settlement of insurance disputes.

**Notices:**

A. Every notice or other communication to the company required by the conditions of this policy must be written or printed.

B. The company shall notify the policyholder of the renewal or expiry date of this policy in a timely manner.

**Language:**

In the event of any difference in the meaning between the Arabic and English texts in this policy then, Arabic text is deemed to prevail.

**Forfeiture:**

If any claim be in any respect fraudulent, or if any fraudulent means or devices be used by the policyholder, the insured person or anyone acting on their behalf to obtain benefit under this policy, all benefit hereunder shall be forfeited.

**Sanctions:**

The company is not liable to make any payments for liability under any coverage sections of this policy or make any payments under any extension; for any loss of claim arising in, or where the insured person or any beneficiary under the policy is a citizen or instrumentality of the government of, any country(is) against which any laws and/or regulations governing this policy and/or the company, its parent company or its ultimate controlling entity have established an embargo or other form of economic sanction which have the effect of prohibiting the company to provide insurance coverage transacting business with or otherwise offering economic benefits to the insured person or any other beneficiary under the policy. It is further understood and agreed that no benefits or payments will be made to any beneficiary(is) who is/are declared unable to receive economic benefits under the laws and/or regulations governing this policy and/or the company, its parent company or its ultimate controlling entity. All other terms, conditions and exceptions remain unchanged.

**Currency of the policy:**

All monetary amounts specified in this policy are expressed in the currency Saudi Riyal, referred to herein as SAR.

## MAKING A CLAIM

### HOW TO CLAIM

We aim to make the process of making a claim as simple as possible. All you have to do is:

3. Check your policy schedule and policy wording to see whether the loss or damage is covered and if any specific evidence is required.

4. Read the General Conditions on page 14 and follow any instructions given.

## الفائض (10%)

وفقاً لأحكام المادة 70 من اللائحة التنفيذيّة لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، لأصحاب الوثائق الحق في الحصول على نسبة 10% من الفائض ، إن وجد، الذي تحقّقه الشركة من خلال عمليّات التأمين، وذلك إمّا مباشرةً، أو من خلال تخفيض القسط العائد للسنة التالية، حسبما توافق عليه مؤسّسة النقد العربي السعودي (SAMA).

## الاختصاص القضائي والقانون واجب التطبيق

أ. يخضع أي نزاع ينشأ عن هذه الوثيقة للأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية، وتختص بالفصل فيه لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية المنصوص عليها في المادة رقم (٢٠) من نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٣٢) وتاريخ ١٤٢٤/٦/٢ هـ.

ب. لا تُسمع أي دعوى ناشئة عن هذه الوثيقة بعد انقضاء ثلاث سنوات على حدوث الواقعة التي نشأت عنها الدعوى وعلم ذوي المصلحة بحدوثها ما لم يكن هناك عذر تقتنع به لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية.

### الإخطارات

أ. كل إخطار أو مخاطبة للشركة تستلزمها هذه الوثيقة يجب أن تكون مكتوبة أو مطبوعة.

ب. سوف تُخطِر الشركة المؤمن له بتاريخ تجديد أو انتهاء هذه الوثيقة بوقت كافٍ.

### اللغة

في حالة وجود تضارب بين النسخة الإنجليزية والنسخة العربية، يتم الأخذ بما ورد بالنسخة العربية بدلاً عن النسخة الإنجليزية.

### البطلان

إذا بنيت أي مطالبة بوثيقة التأمين هذه على الغش أو الاحتيال بأي صورة أو اشتملت الإقرارات المستخدمة في دعم المطالبة على ذلك، أو تم استخدام وسائل أو أدوات احتيال من قبل المؤمن له أو أي شخص آخر يعمل نيابة عنه للحصول على أي منفعة بموجب وثيقة التأمين هذه أو إذا كانت الخسارة أو التلف أو الضرر متعمداً أو برضا المؤمن له فإن كافة المنافع بموجب وثيقة التأمين هذه تعتبر باطلة

### العقوبات

لا تتحمل شركة التأمين مسؤولية تسديد أي مبالغ على سبيل التعويض عن المسؤولية بموجب أي جزء من أجزاء هذه الوثيقة أو بموجب أي تمديد لنطاق التغطية التأمينية في الأحوال التي تنشأ فيها الخسارة أو المطالبة في بلد ما أو يكون المؤمن له أو أي من المنتفعين من الوثيقة مواطناً أو عضو في الأجهزة الحكومية في بلد ما و كان ذلك البلد خاضعاً للحظر أو لا يشك لي من أشكال العقوبات الاقتصادية التي تفرضها أي من القوانين أوالتشريعات التي تخضع لها هذه الوثيقة أو الشركةا لمؤمن لديها أو الكيان الأم التي تتبع له تلك الشركة بشكل يرقى ى لحد منع الشركة المؤمن لديها من تقديم أي تغطية تأمينية للمؤمن له أو للمنتفعين الآخرين من الوثيقة أو ممارسة أي من أعمالها التجارية أو توفير أي منافع اقتصادية لهم. كما أنه من المفهوم والمتفق عليه بأن الشركة لن تسدد أي دفعات مالية أو منافع لأي من المنتفعين من الوثيقة الذين لا يحق لهم الحصول على أي منافع اقتصادية بموجب القوانين والتشريعات

5. Contact your local branch office or insurance advisor.

### WHAT WE WILL DO

In most cases we are able to settle the claim on the information you have given on your claim form, when supported with the original documentation we require. Occasionally to help us agree a quick and fair settlement of a claim, it may be necessary for us to appoint an agent. When we do, our agent will contact you as quickly as possible to arrange an appointment to discuss the claim. We will pay any fee involved.

Our Claims team takes pride in its service and will do all they can to help you.

## SECTION 1: CANCELLING YOUR JOURNEY

### WHAT WE COVER

If you are forced to cancel your journey due to one of the reasons listed below, we will provide the following cover:

A. The money you lose for the deposit and any advance payments for unused travel and accommodation for the insured person

B. Other transport charges and accommodation charges, which you have paid, or you will have to pay under contract for the insured person

C. We will pay up to the cost of the journey but no more than the amount shown in your schedule for each insured person

We will pay these amounts if you have to cancel your journey because of the following:

A. Accidental injury to, or illness or death of the insured person and/or any person with whom you are going to travel or stay with during the journey

B. The death or life threatening accidental injury or illness of a close relative and/or a close business colleague living in the Kingdom of Saudi Arabia

C. If you or anyone with whom you are going to travel on the journey are placed in quarantine, summoned for jury service, called as a witness in a court of law

D. If you or a travelling companion are hijacked (unlawful seizure of the vehicle in which you are travelling)

E. If you are made redundant when you are under 65 years of age and have had two years continuous employment and your redundancy is notified to you after the issue of the policy

F. If your presence, or that of anyone with whom you are going to travel on the journey, is required following serious fire, storm or flood damage at your or their home, or place of business, in the Kingdom of Saudi Arabia or required by the police following burglary at your or their home, or place of business, in the Kingdom of Saudi Arabia

### WHAT WE DO NOT COVER

A. The excess shown in your schedule of each claim for each insured person

التي تخضع لها هذه الوثيقة أو الشركة المؤمن لديها أو الكيان الأم الذي تتبع له تلك الشركة و فيما عدا ذلك تبقى الشروط وا لأحكام و الاستثناءات الأخرى على حالها ودون تغيير.

### العملة المعمول بها في الوثيقة

تشير جميع المبالغ النقدية الواردة في هذه الوثيقة إلى عملة الريال السعودي.

## التقدم بمطالبة

### كيفية التقدم بمطالبة

إن هدفنا يتمثل في تسهيل عملية التقدم بالمطالبة بقدر الإمكان. كل ما عليك القيام به :-

١. راجع جدول وثيقة التأمين و كتيب وثيقة التأمين لترى ما إذا كانت الخسارة أو الضرر مغطاة تأمينيا وما إذا كانت هنالك حاجة إلى إثبات معين.

٢. اقرأ الشروط العامة في صفحة ١٤ وإتبع التعليمات المذكورة.

٣. اتصل بمكتب الفرع المحلي أو وسيط التأمين

### ما سنفعله

في غالبية الحالات، نستطيع تسوية المطالبة بناء على المعلومات الواردة في نموذج المطالبة خاصتك، والمؤيد بالوثائق الأصلية التي نطلبها. وبغرض مساعدتنا في الموافقة السريعة والعادلة لتسوية المطالبة، قد يكون ضرورياً لنا تعيين وكيل. يقوم وكيلنا حينها بالاتصال بك بأسرع ما يمكن لتحديد موعد لمناقشة مطالبتك. سوف ندفع أي رسوم متعلقة بذلك.

إن فريق المطالبات يفخر بخدمتك وسوف يقوم بكل ما يلزم لمساعدتك.

## القسم الأول: إلغاء رحلتك

### ما تغطيه الوثيقة

في حال الاضطرار لإلغاء الرحلة لأحد الأسباب التالية، تلتزم الشركة بتقديم الغطاء التأميني التالي:

أ. مصاريف الإيداع أو الدفعات المقدمة للرحلة والإقامة الملغاة للمؤمن له.

ب. مصاريف التنقل والإقامة التي دفعتها أو تضطر لدفعها وفقا للعقد المبرم للمؤمن له.

ج. تقوم الشركة بدفع تكاليف الرحلة بما لا يزيد عن المبلغ المذكور في جدول الأشخاص المؤمن لهم.

وتلتزم الشركة بدفع تلك التكاليف في حال تم إلغاء الرحلة لأي من الأسباب التالية:

أ. حالات الإصابة العرضية أو المرض أو الوفاة للمؤمن له و/أو مرافقي السفر أو المقيمين معك أثناء الرحلة.

B. Your disinclination to travel

C. If you do not check in on time, unless you could not check in because of extreme bad weather in the Kingdom of Saudi Arabia

D. Compensation for frequent flyer points or similar schemes

E. Any claim arising from any circumstances you knew about when you booked the journey and you expected would mean that you may have to cancel the journey

F. Industrial action or strikes which happened, or which were expected on or before the date you booked the journey

G. Your being pregnant unless the expected date of birth is more than ten weeks after the intended return from your journey

H. Civil commotion, strike, lock-out, actions of government of any country or threat of any such event

I. Failure of any tour operator, carrier or your agents

J. Failure of your own vehicle or that of any other person

K. Operation of law

L. Your failure to obtain the required passport, visa or necessary documentation

M. Lack of snow if you have chosen the winter sport option

N. Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions section

## CLAIMS EVIDENCE

We will require the following evidence:

A. A certificate from the treating medical practitioner explaining why he/she deemed it medically necessary for you to cancel or cut short your journey

B. A cancellation invoice from your carrier and/or your accommodation provider

C. Unused travel tickets

D. A letter from a suitable authority confirming your need to cancel due to jury service, being called as a witness in a court of law, redundancy, your home being flooded or burgled)

E. Other evidence that we may ask you for

# SECTION 2: MISSED DEPARTURE

## WHAT WE COVER

We will pay up to the amount shown in your schedule for extra transport and accommodation charges to allow you to reach your outward destination if you arrive at the port, airport or station too late because:

A. The public transport services on which you are travelling are affected by a strike, industrial action, bad weather or

ب. حالات الوفاة أو الإصابات أو الأمراض التي تهدد حياة أفراد العائلة المقربين و/أو زميل العمل المقرب والمقيمين داخل المملكة العربية السعودية.

ج. في حال تم إيداعك في الحجر الصحي أو تم استدعاءك للمحاكمة أو للشهادة في المحكمة أنت أو أي من المسافرين معك.

د. في حال اختطافك أو أي من مرافقي السفر (القبض غير القانوني على المركبة التي تسافر بها).

ه. في حال فصلك من العمل وعمرك لا يتعدى ٦٥ عام مع استمرارك في العمل لمدة عامين مستمرين قبل ذلك، على أن يتم إخطارك بالفصل بعد إصدار وثيقة التأمين.

و. في حال كان وجودك أو أي من المسافرين معك على نفس الرحلة ضروريا عقب اندلاع حريق خطير أو عاصفة أو فيضان في منزلك أو منازلهم أو محل العمل الموجود في المملكة العربية السعودية أو كان الحضور مطلوبا من قبل الشرطة عقب سرقة منزلك أو منازلهم أو محل العمل الموجود في المملكة العربية السعودية.

## ما لا تغطيه الوثيقة

أ. مبلغ التحمل الموضح في جدول الوثيقة والمتعلق بمطالبات الأشخاص المؤمن لهم.

ب. عدم رغبتك في السفر.

ج. في حال عدم قيامك بتسجيل دخولك في الميعاد، ما عدا عدم التسجيل نتيجة للظروف الجوية السيئة في المملكة العربية السعودية.

د. تعويض عن نقاط السفر أو البرامج المشابهة.

ه. المطالبات الناشئة عن الظروف التي علمت بها أثناء حجز الرحلة وتوقعك لإلغاء الرحلة.

و. التصرفات الصناعية / العمالية أو الإضرابات التي حصلت أو المتوقع حدوثها في أو قبل تاريخ حجز الرحلة.

ز. حدوث حمل ما لم يكون تاريخ الولادة المتوقع بعد عشرة أسابيع من الموعد المقرر للرجوع من الرحلة.

ح. العصيان المدني أو الإضراب أو الاحتجاز أو ممارسات الحكومة أو التهديد بأي من تلك الأفعال.

ط. فشل مشغل الرحلة أو شركة الطيران أو الوكيل.

ي. تعطل سيارتك أو سيارة غيرك من الأشخاص المسافرين.

ك. إعمال القانون.

ل. فشلك في استخراج جواز السفر أو تأشيرة السفر أوغيرها من الوثائق.

م. قص الثلوج في حال اختيار غطاء الرياضات الشتوية.

ن. جميع الأمور المستثناه من الغطاء التأميني كما هو موضح في قسم استثناءات الوثيقة.

mechanical breakdown

B. The vehicle in which you are travelling is damaged in an accident or breaks down

## WHAT WE DO NOT COVER

A. The excess shown in your schedule of each claim for each insured person of each claim

B. Any claim you make if the strike or industrial action happened, or was expected to happen, before your departure from your home

C. Any accidental damage or breakdown of the vehicle in which you are travelling if the vehicle is not in good mechanical or roadworthy condition due to neglect

D. Claims arising from a journey solely within the Kingdom of Saudi Arabia

E. Any claim arising from your failure to allow sufficient time to reach your departure point, or due to traffic congestion

F. Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions section

## CLAIMS EVIDENCE

We will require the following evidence:

A. A letter from the carrier giving reasons for the late arrival

B. If the vehicle in which you are travelling breaks down or is damaged in an accident, a letter from a motor vehicle repairer or recovery company

C. Other evidence that we may ask you for

# SECTION 3: TRAVEL DELAY

## WHAT WE COVER

If the coach, train, ship or aircraft on which you are booked to travel is delayed on a direct trip from the Kingdom of Saudi Arabia resulting in your arriving at your final destination at least 12 hours after your original scheduled arrival time. We will pay:

A. US$ 100 if you are delayed for at least 12 hours

B. A further amount of US$ 50 would be paid for each additional six hours you are delayed.

- A maximum of US$ 500 will be paid under this Section
- Under Section 1 of this policy if you decide to abandon the journey prior to departure from the Kingdom of Saudi Arabia after a delay of at least 24 hours
- Cover ceases under this section after the first leg of a journey when an overnight stop is included in your itinerary

## أوراق ثبوت المطالبات

تطلب الشركة الأوراق الثبوتية التالية:

أ. شهادة من الطبيب المعالج موضحة سبب ضرورة إلغاء أو اختصار رحلتك بسبب طبي.

ب. فاتورة إلغاء من شركة الطيران و/أو مقدم المسكن.

ج. تذاكر السفر غير المستخدمة.

د. خطاب من السلطات المعنية يؤكد ضرورة إلغاء الرحلة لاستدعائك القضائي أو استدعائك للشهادة في المحكمة أو للفصل أو تعرض منزلك للفيضان أو السرقة.

ه. غيرها من الأوراق الثبوتية التي قد تطلبها الشركة.

## القسم الثاني: التأخر عن موعد المغادرة

## ما تغطيه الوثيقة

تلتزم الشركة بدفع مبلغ أقصاه القيمة الموضحة في الجدول مقابل وسائل التنقل الإضافية ومصاريف الإقامة التي تمكنك من الوصول إلى مقصدك عند مغادرة الموطن في حال تأخرك في الوصول إلى الميناء أو المطار أو المحطة بسبب:

أ. تأثر خدمات المواصلات العامة التي تستقلها بالإضرابات أو التصرفات الصناعية / العمالية أو الطقس السيء أو تعطل الآلات.

ب. تضرر المركبة التي تستقلها نتيجة لحادثة أو عطل.

## ما لا تغطيه الوثيقة

أ. مبلغ التحمل الموضح في جدول الوثيقة والمتعلقة بمطالبات الأشخاص المؤمن لهم.

ب. المطالبات التي تقدمها في حال كانت الإضرابات أو التصرفات الصناعية / العمالية قد حدثت أو كانت متوقعة قبل مغادرتك المنزل.

ج. أية ضرر أو عطل طارئ للمركبة التي تسافر بها، في حال لم تكن المركبة في حالة ميكانيكية جيدة أو في حالة تسمح بالسفر على الطرق نتيجة للإهمال.

د. المطالبات الناشئة عن الرحلات الداخلية في المملكة العربية السعودية.

ه. المطالبات الناشئة عن فشل في توفير الوقت الكافي للوصول لنقطة المغادرة أو نتيجة للزحام.

و. جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني وفقا لما هو مذكور في قسم استثناءات الوثيقة.

## أوراق ثبوت المطالبات

تطلب الشركة الأوراق الثبوتية التالية:

أ. خطاب من شركة الطيران / الناقل يفسر أسباب الوصول المتأخر.

ب. في حال تعطل المركبة التي تستقلها أو تورطها في حادثة، خطاب من شركة تصليح أو المساعدة على الطريق.

## WHAT WE DO NOT COVER

A. If you do not check in on time (unless you could not check in because of extreme bad weather in the Kingdom of Saudi Arabia)

B. The delay is caused by a strike or industrial action which happened or which was expected to happen before the date you booked your journey

C. The delay is caused by the coach, train, ship or aircraft being ordered by a port authority or the civil aviation authority or similar organisation to stop your journey

D. You decide to cancel the journey and we pay a claim under Section1of this policy

E. Claims arising from a journey solely within the Kingdom of Saudi Arabia

F. Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions section

## CLAIMS EVIDENCE

We will require the following evidence:

A. A letter from the carrier giving reasons for the late arrival

B. If the vehicle in which you are travelling breaks down or is damaged in an accident, a letter from a motor vehicle repairer or recovery company

C. Other evidence that we may ask you for

# SECTION 4: CURTAILMENT (CUTTING YOUR JOURNEY SHORT)

## WHAT WE COVER

If you are forced to curtail (cut short) your journey, due to one of the reasons listed below, we will provide the following cover:

A. A proportion of the transport and accommodation charges which you have paid or which you are contracted to pay. The payment will be on a pro–rata basis for each complete day based on your arrival date back to the Kingdom of Saudi Arabia or for journeys solely within the Kingdom of Saudi Arabia

B. The extra cost of travel and accommodation you have paid to allow you to return to the Kingdom of Saudi Arabia

C. We will pay the proportional cost of the journey but no more than the amount shown in your schedule for each insured person due to the direct result of:

- Accidental injury to, or illness or death of the insured person and/or any travelling companion
- The death or life threatening accidental injury or illness of a close relative and/or a close business colleague living in the Kingdom of Saudi Arabia

ج. غيرها من الأوراق الثبوتية التي تطلبها الشركة.

## الفصل الثالث: تأجيل السفر

### ما تغطيه الوثيقة

في حال تم تأجيل الرحلات المباشرة للحافلة أو القطار أو السفينة أو الطائرة التي حجزتها للسفر من المملكة العربية السعودية مما أدى إلى التأخر في الوصول إلى مقصدك لمدة لا تقل عن 12 ساعة من موعد الوصول المحدد. تلتزم الشركة بدفع:

أ. مبلغ ٣٧٥ ريال سعودي في حال التأخر لمدة ١٢ ساعة على الأقل.

ب. مبلغ ١٨٨ ريال سعودي إضافي عن كل تأخير إضافي مدته ٦ ساعات. المدفوعات تحت هذا القسم لن تتجاوز ١,٨٧٥ ريال سعودي

وفقا للقسم الأول من هذه الوثيقة، في حال قررت إلغاء الرحلة قبل مغادرة المملكة العربية السعودية عقب التأخر لمدة 24 ساعة على الأقل. يتوقف العمل بالغطاء التأميني لهذا القسم بعد أول جزء من الرحلة، في حال كان التوقف أثناء الليل مدرج في خط سير الرحلة.

### ما لا تغطيه الوثيقة

أ. في حال عدم قيامك بتسجيل دخولك في الميعاد، ما عدا عدم التسجيل نتيجة للظروف الجوية السيئة في المملكة العربية السعودية.

ب. التأخير الناتج عن الإضرابات أو التصرفات الصناعية / العمالية التي وقعت أو من المتوقع حدوثها قبل حجز الرحلة.

ج. التأخير الناتج عن توقف الحافلة أو القطار أو السفينة أو الطائرة بأمر من سلطات الميناء المعنية أو سلطات الطيران المدني أو غيرها من الهيئات لإيقاف الرحلة.

د. في حال قررت إلغاء الرحلة و دفع الشركة مطالبة وفقا للقسم الأول من هذه الوثيقة.

ه. المطالبات الناشئة عن الرحلات الداخلية في المملكة العربية السعودية.

و. جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني وفقا لما هو مذكور في قسم استثناءات الوثيقة.

### أوراق ثبوت المطالبات

تطلب الشركة الأوراق الثبوتية التالية:

أ. خطاب من شركة الطيران يفسر أسباب التأخير والأوقات الفعلية للمغادرة والأوقات المحددة لها بالإضافة إلى تأكيد تسجيل الدخول.

ب. غيرها من الأوراق الثبوتية التي تطلبها الشركة.

## الفصل الرابع: الإختصار (تقليص مدة الرحلة)

### ما تغطيه الوثيقة

في حال الاضطرار إلى الإختصار (تقليص مدة) الرحلة، نتيجة لأحد الأسباب التالية، تلتزم الشركة بتوفير الغطاء التأميني التالي:

أ. نسبة من مصاريف الانتقال والإقامة التي دفعتها أو التزمت بدفعها. يتم

- If you or a travelling companion are called as a witness in a court of law
- If you or a travelling companion are hijacked (unlawful seizure of the vehicle in which you are travelling)
- If your presence or that of a travelling companion is required following serious fire, storm or flood damage at your or their home, or place of business in the Kingdom of Saudi Arabia
- If you or your travelling companion are required by the police following burglary at your or their home, or place of business in the Kingdom of Saudi Arabia

## WHAT WE DO NOT COVER

A. The excess shown in your schedule of each claim for each insured person

B. Any claim arising from circumstances you knew about when you booked the journey

C. Compensation for frequent flyer points or similar schemes

D. Industrial action or strikes which happened, or which were expected on or before the date you booked the journey

E. You being pregnant unless the expected date of birth is more than ten weeks after the intended return from your journey

F. Civil commotion, strike, lock-out, actions of government of any country or threat of any such events

G. Failure of any tour operator, carrier or your agents

H. Your disinclination to travel

I. Operation of law

J. Your failure to obtain the required passport, visa or necessary documentation

K. Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions Section

L. We will not pay any amounts you can recover from elsewhere

## CLAIMS EVIDENCE

We will require the following evidence:

A. A certificate from the treating medical practitioner, at your resort, destination or place of incident explaining why it was deemed medically necessary for you to cut short your journey

B. Unused travel tickets

C. A letter from a suitable authority confirming your need to cut short your journey due to being called as a witness in a court of law, or your home being flooded or burgled

D. Other evidence that we may ask you for

الدفع على أساس نسبي لكل يوم كامل بناء على تاريخ الرجوع إلى المملكة العربية السعودية أو للرحلات الداخلية في المملكة.

ب. التكاليف الإضافية للإنتقال والإقامة والتي دفعتها حتى تعود للمملكة العربية السعودية.

ج. تقوم الشركة بدفع التكلفة النسبية للرحلة بحيث لا يتعدى المبلغ المحدد في الجدول لجميع المؤمن لهم في حالات التأثر المباشر بما يلي:

- الوفاة أو الإصابة العرضية أو المرض بالنسبة للمؤمن له أو مرافق السفر.
- الوفاة أو الإصابات أو الأمراض التي تهدد حياة أفراد العائلة المقربين و/أو زملاء العمل المقربين المقيمين داخل المملكة العربية السعودية.
- في حال تم استدعائك أو مرافق السفر للشهادة في المحكمة.
- في حال تم اختطافك أو مرافق السفر (القبض غير القانوني على المركبة التي تسافر بها).
- في حال كان حضورك أو رفيقك في السفر ضروريا لاندلاع حريق خطير أو عاصفة أو فيضان في منزلك أو منزله أو محل عملك أو محل عمله الموجود في المملكة العربية السعودية.
- في حال تم استدعائك أو رفيقك في السفر من قبل الشرطة لسرقة منزلك أو منزله أو محل عملك أو محل عمله الموجود في المملكة العربية السعودية.

## ما لا تغطيه الوثيقة

أ. مبلغ التحمل الموضح في جدول الوثيقة والمتعلق بمطالبات الأشخاص المؤمن لهم.

ب. المطالبات الناشئة عن الظروف التي علمت بها أثناء حجز الرحلة.

ج. تعويض عن نقاط السفر أو البرامج المشابهة.

د. التصرفات الصناعية /العمالية أو الإضرابات التي وقعت او من المتوقع حدوثها قبل تاريخ حجز الرحلة.

ه. حدوث حمل ما لم يكون تاريخ الولادة المتوقع بعد عشرة أسابع من الموعد المقرر للرجوع من الرحلة.

و. العصيان المدني أو الإضراب أو الاحتجاز أو ممارسات الحكومة أو التهديد بأي من تلك الأفعال.

ز. فشل مشغل الرحلة أو شركة الطيران أو الوكيل.

ح. عدم رغبتك في السفر.

ط. إعمال القانون.

ي. فشلك في استخراج جواز السفر أو التأشيرة أوغيرها من الوثائق.

ك. جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني كما هو موضح في قسم استثناءات الوثيقة.

ل. لا تقوم الشركة بدفع المبالغ التي يمكنك استردادها من مكان آخر.

## SECTION 5: BAGGAGE DELAY

### WHAT WE COVER

A. The cost of buying essential items if your personal baggage has been delayed or misplaced by the carrier for more than 12 hours during the outward part of a journey

B. We will pay up to the amount shown in your schedule for each insured person if your personal baggage is misplaced by your carrier for more than 12 hours

C. If we pay your claim under this section we will deduct the amount from the final settlement of any claim you make under Section 6 – Personal Baggage, if the baggage is found to be permanently lost

### WHAT WE DO NOT COVER

A. The first US$ 50 of each claim for each insured person

B. Claims arising from a journey solely within the Kingdom of Saudi Arabia

C. Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions section

### CLAIMS EVIDENCE

We will require the following evidence

A. A Property Irregularity Report obtained from your airline or a letter from the carrier detailing the loss

B. Detailed receipts for all essential replacement items purchased

C. Other evidence that we may ask you for

## SECTION 6: PERSONAL BAGGAGE

### WHAT WE COVER

If your personal baggage is lost, stolen or damaged we will pay:

A. Up to the amount shown in your schedule per person for the repair or replacement as new, less a deduction for wear, tear and depreciation

B. Not more than the amount shown in the table below for any one item, pair or set of items

C. Not more than the amount shown in the table below for valuables in total

| PRODUCT TYPE | SINGLE ARTICLE LIMIT | VALUABLES |
|---|---|---|
| Executive Travel | US$ 1,000 | US$ 1,500 |
| Holiday Travel | US$ 800 | US$ 1,000 |

### أوراق ثبوت المطالبات

تطلب الشركة الأوراق الثبوتية التالية:

أ. شهادة من الطبيب المعالج الموجود في المنتجع أو وجهتك أو مكان وقوع الحادث موضحة سبب ضرورة اختصار رحلتك بسبب طبي.

ب. تذاكر السفر غير المستخدمة.

ج. خطاب من السلطات المعنية يؤكد ضرورة إلغاء الرحلة لاستدعائك للشهادة في المحكمة أو تعرض منزلك لحوادث الفيضان أو السرقة.

د. غيرها من الأوراق الثبوتية التي قد تطلبها الشركة.

## القسم الخامس: تأخير الأمتعة

### ما تغطيه الوثيقة

أ. كلفة شراء الأغراض الأساسية إذا تم تأخير أمتعتك أو إضاعاتها من قبل الناقل لأكثر من ١٢ ساعة خلال رحلة الذهاب من الرحلة

ب. سندفع حتى حدود المبلغ المبين في الجدول لكل شخص مؤمن إذا تمت إضاعة أمتعتك الشخصية من قبل ناقلك لأكثر من ١٢ ساعة.

ج. إذا سددنا مطالبتك بموجب هذا القسم، سنخصم المبلغ من التسوية النهائية لأي مطالبة تقوم بها بموجب القسم ٦ - الأمتعة الشخصية إذا تبين أن الأمتعة قد فقدت بشكل دائم.

### ما لا تغطيه الوثيقة

أ. أول ١٨٨ ريال سعودي لكل مطالبة لكل مؤمن له.

ب. المطالبات الناشئة عن الرحلات الداخلية في المملكة العربية السعودية.

ج. جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني كما هو موضح في قسم استثناءات الوثيقة.

### أوراق ثبوت المطالبات

تطلب الشركة الأوراق الثبوتية التالية:

أ. تقرير عدم انتظام الممتلكات المقدم من شركة الطيران أو خطاب منها يوضح فقدان الأمتعة.

ب. الإيصالات المفصلة لجميع الأشياء التي تم شرائها.

ج. غيرها من الأوراق الثبوتية التي قد تطلبها الشركة.

## القسم السادس: الأمتعة الشخصية

### ما تغطيه الوثيقة

في حال فقدان أو سرقة أو تضرر أمتعتك الشخصية، تلتزم الشركة بدفع:

أ. مبلغ أقصاه المبلغ المحدد في الجدول لكل شخص مقابل الإصلاح أو الاستبدال، مع خصم نسبة للاستهلاك و البلى.

ب. مبلغ لا يزيد عن المبلغ الموضح في الجدول الوارد أدناه لكل بند أو زوج أو مجموعة من الأشياء.

ج. مبلغ لا يزيد عن المبلغ الموضح في الجدول أدناه مقابل كافة الأشياء لقيمة.

## SPECIFIC CONDITIONS APPLYING TO PERSONAL BAGGAGE

You must take all normal precautions to secure the safety of your personal baggage, and must not leave it unsecured or unattended at any time in a place to which the public have access.

## CLAIMS SETTLEMENT

We will pay for the cost of replacement as new (or at our option we will replace as new) less a deduction for wear, tear and depreciation.

# WHAT WE DO NOT COVER

A. The first US$ 50 of each claim for each insured person

B. Personal baggage insured under another policy

C. Cassettes, tapes, discs, contact or corneal lenses, stamps or documents, typewriters, glass, china, antiques, pictures, pedal cycles, hearing aids, coupons, personal organisers (electronic or not), mobile phones, calculators, dictaphones, portable facsimile machines, telephones, modems, portable overhead projectors, samples or merchandise or business goods, musical instruments, sculpture, household goods or equipment

D. Breakage of or damage to fragile articles unless caused by fire or accident to the ship, aircraft train or motor vehicle

E. Where you do not take all reasonable steps to prevent or minimise loss or damage and to recover missing property.

F. Where you do not report loss to the police or loss or damage to the carrier within 24 hours of discovery, and obtain a written police report or property irregularity report obtained from your carrier

G. Sports equipment in use

H. Valuables left in an unattended motor vehicle, unless left in a locked boot, locked and covered luggage area or locked glove compartment of a motor vehicle, and following physical evidence of forcible entry

I. Valuables in transit on a journey and not in your custody or control

J. Loss of or damage to personal baggage left unattended unless:

- Left in your locked journey accommodation
- Left in the locked boot, locked covered luggage area or locked glove compartment of a motor vehicle and following physical evidence of forcible entry
- Arising from strikes, delay, confiscation, detention, requisition or destruction by customs or other officials or authorities
- Due to atmospheric or climatic conditions or wear and tear or depreciation
- To film other than its value as unused material
- Any personal baggage which is lost, stolen or damaged whilst being shipped as freight or under a

| نوع المنتج | حد البند الفردي | الأشياء القيمة |
|---|---|---|
| السفر للعمل | 3,750 ريال سعودي | 5,625 ريال سعودي |
| السفر للعطلات | 3,000 ريال سعودي | 3,750 ريال سعودي |

### أ حكام خاصة بالأمتعة الشخصية

ينبغي عليك اتخاذ كافة الاحتياطات العادية لضمان سلامة الأمتعة الشخصية الخاصة بك مع التأكد من عدم ترك الحقائب في الأماكن العامة دون مراقبة في جميع الأوقات.

### تسوية المطالبات

تدفع الشركة مقابل الاستبدال (أو سوف تقوم بالاستبدال الفعلي)، مع خصم نسبة للاستهلاك أو البلى.

# ما لا تغطيه الوثيقة

أ. أول ١٨٠ ريال سعودي لكل مطالبة لكل مؤمن له

ب. الأمتعة الشخصية المؤمن عليها وفقا لوثيقة أخرى.

ج. أجهزة التسجيل أو شرائط التسجيل أو الأقراص أو العدسات اللاصقة أو الأختام أو الوثائق أو الآلات الكاتبة أو الزجاج أو الخزف أو المقتنيات الأثرية أو اللوحات أو الدراجات أو وسائل المساعدة للسمع أو الكوبونات أو معدات التنظيم الشخصية (سواء كانت إلكترونية أو لا) أو الهواتف النقالة أو الآلات الحاسبة أو الدكتافون أو آلات الفاكس المحمولة أو الهواتف أو المودم أو أجهزة العرض المحمولة أو العينات أو البضائع أو بضائع العمل أو الأجهزة الموسيقية أو المنحوتات أو البضائع المنزلية أو المعدات.

د. تعطل أو تضرر المواد القابلة للكسر ما لم ينتج ذلك عن الحرائق أو الحوادث المؤثرة على السفن أو الطائرات أو القطارات أو المركبات.

ه. حال عدم إتخاذك للإجراءات اللازمة لمنع الخسائر أو الأضرار أو الحد منها واستعادة المتلكات الضائعة.

و. حال عدم إخطارك الشرطة أو شركة الطيران بالخسائر أو الأضرار في خلال ٢٤ ساعة من اكتشاف الحادث والحصول على محضر كتابي من الشرطة أو تقرير عدم انتظام المتلكات من شركة الطيران.

ز. المعدات الرياضية في حال الاستخدام.

ح. الأشياء القيمة المتروكة في مركبة غير مراقبة، ما عدا تلك الأشياء المتروكة في صندوق المركبة المغلق أو منطقة الأمتعة المغطاة و المغلقة أو مقصورة المركبة المغلقة مع وجود دليل على الدخول القسري.

ط. الأشياء القيمة أثناء النقل في الرحلة وعدم وجودها في حيازتك أو مراقبتك.

ي. تضرر أو فقدان الأمتعة الشخصية المتروكة بدون مراقبة، ما عدا:

- الحقائب المتروكة في محل إقامتك المغلق أثناء الرحلة.

bill of lading

- Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions section

## CLAIMS EVIDENCE

We will require the following evidence:

A. A Property Irregularity Report obtained from your airline or a letter from the carrier where the loss or damage occurred in their custody

B. A copy of the police report for all other losses

C. Other evidence that we may ask you for

# SECTION 7: PERSONAL MONEY

## WHAT WE COVER

If your personal money is stolen or accidentally lost during a journey we will pay:

A. Up to the amount shown in your schedule for loss, theft, damage or destruction of your personal money occurring on your journey

**Note:** If you are under 16 claims for personal money are limited to US$ 500

## WHAT WE DO NOT COVER

A. The excess shown in your schedule Personal money insured under another policy

B. Where you do not take all reasonable steps to prevent or minimise loss or damage or to recover missing personal money

C. Where you do not report loss to the police within 24 hours and obtain a written police report.

D. Any claims due to depreciation in value

E. Any claims caused by shortages due to error or omission

F. Any claims due to confiscation or requisition by customs or other officials or authorities

G. Travellers cheques where the provider offers a replacement service

H. Where personal money is left in an unattended motor vehicle

I. Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions section

## GUIDELINES TO LOOKING AFTER YOUR PERSONAL MONEY

You must take all reasonable care to look after your personal

- الحقائب المتروكة في صندوق المركبة المغلق أو منطقة الأمتعة المغطاة و المغلقة أو مقصورة المركبة المغلقة مع وجود دليل على الدخول القسري.

- الضرر أو الفقدان الناتج عن الإضرابات أو التأجيل أو المصادرة أو الاحتجاز أو الاستيلاء أو الخراب من قبل الجمارك أو غيرهم من المسؤولين أو السلطات.

- الضرر أو الفقدان الناتج عن أحوال الطقس أو المناخ أو البلى الناتج عن الاستخدام أو الإستهلاك.

- الضرر أو الفقدان بالفيلم، بغض النظر عن قيمته كمادة غير مستخدمة.

- جميع الأمتعة الشخصية المفقودة أو المسروقة أو المتضررة أثناء الشحن أو وفقا لوثيقة شحن.

- جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني كما هو موضح في قسم استثناءات الوثيقة.

## أوراق ثبوت المطالبات

تطلب الشركة الأوراق الثبوتية التالية:

أ. تقرير عدم انتظام المتلكات المقدم من قبل شركة الطيران أو خطاب منها يوضح فقدان الأمتعة أثناء وجودها في حيازتهم.

ب. نسخة من محضر الشرطة عن جميع الخسائر.

ج. غيرها من الأوراق الثبوتية التي قد تطلبها الشركة.

# القسم السابع: النقود الشخصية

## ما تغطيه الوثيقة

في حال سرقة أو فقدان نقودك الشخصية أثناء الرحلة بشكل عرضي، تقوم الشركة بدفع:

أ. مبلغ أقصاه المبلغ الموضح في جدول الوثيقة مقابل فقدان أو سرقة أو تضرر أو تلف نقودك الشخصية أثناء الرحلة.

ملاحظة: في حال لم يتعدى عمرك 16 عام، لا تتعدى المطالبات المادية الناشئة عن النقود الشخصية مبلغ 1,875 ريال سعودي.

## ما لا تغطيه الوثيقة

أ. مبلغ التحمل الموضح في جدول تأمين

ب. النقود الشخصية المؤمنة وفقا لوثيقة أخرى.

ج. حال عدم اتخاذك للإجراءات اللازمة لمنع الخسائر أو الأضرار أو الحد منها واستعادة المتلكات الضائعة.

د. حال عدم إخطارك الشرطة بالخسائر في خلال ٢٤ ساعة والحصول على محضر كتابي.

ه. المطالبات الناشئة عن إستهلاك القيمة.

money such as:

- Keeping it on your person
- Securing your personal money within baggage that stays with you at all times (e.g. not putting this luggage in the hold or overhead lockers of an aircraft)
- Keeping it in a locked safety deposit box or locked safe whilst in your hotel or holiday accommodation
- Not leaving it on a beach, under a towel or a sun-bed, no matter how well hidden. If these guidelines are not observed your claim may not be paid

## CLAIMS EVIDENCE

We will require the following evidence:

A. A copy of the police report

B. Receipts for travellers cheques and currency transactions

C. Other evidence that we may ask you for

# SECTION 8: PASSPORT ASSISTANCE

If during the journey you lose your passport and you have to pay extra travel and accommodation costs abroad to allow you to get a replacement, we will pay the amount shown in your schedule for each insured person.

## WHAT WE DO NOT COVER

A. The excess shown in your schedule

B. Any claim resulting from loss of passport not accompanied by a report from the consular representative confirming the date of loss, the date of notification of loss and the date on which a replacement passport was obtained

C. Any claim not accompanied by a police report

D. Claims arising from a journey solely within the Kingdom of Saudi Arabia

E. Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions section

## CLAIMS EVIDENCE

We will require the following evidence:

A. A letter from the consular representative confirming dates of loss, notification of loss and replacement

B. A written report from the police within 24 hours of the incident

C. Other evidence that we may ask you for

# SECTION 9: EMERGENCY MEDICAL EXPENSES

This is not private medical insurance but is designed to meet eligible emergency expenses as detailed below.

و. المطالبات الناشئة عن النقص بسبب الخطأ أو الإغفال.

ز. المطالبات الناشئة عن المصادرة أو الاستيلاء من قبل الجمارك أو غيرهم من المسؤولين أو السلطات.

ح. شيكات المسافرين، التي يوفر المول لها خدمة التبديل.

ط. حال ترك النقود الشخصية في مركبة غير مراقبة.

ي. جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني كما هو موضح في قسم استثناءات الوثيقة.

## إرشادات الاعتناء بالنقود الشخصية

يجب عليك رعاية نقودك الشخصية بشكل مناسب عن طريق:

- الاحتفاظ بها شخصيا.
- تأمين نقودك الشخصية في حقيبة تحملها طوال الوقت (عدم وضعها في الخزانات العلوية في الطائرات).
- الاحتفاظ بها في صندوق إيداع آمن أو خزانة آمنة مغلقة أثناء الإقامة في فندق أو المكان المخصص للرحلة.
- عدم تركها على الشاطئ أو أسفل منشفة أو سرير شمسي، بغض النظر عن تغطيتها بشكل جيد.
- قد لا يتم الوفاء بالمطالبات حال عدم الالتزام بتلك الإرشادات.

## أوراق ثبوت المطالبات

تطلب الشركة الأوراق الثبوتية التالية:

أ. نسخة من محضر الشرطة.

ب. إيصالات شيكات المسافرين وتعاملات العملة.

ج. غيرها من الأوراق الثبوتية التي قد تطلبها الشركة.

# الفصل الثامن: مساعدة جواز السفر

في حال فقدان جواز السفر أثناء الرحلة ودفع مصاريف إضافية للتنقل والإقامة بالخارج مقابل استخراج بدل فاقد، تقوم الشركة بدفع المبلغ الموضح في الجدول لكل شخص مؤمن له.

## ما لا تغطيه الوثيقة

أ. مبلغ التحمل الموضح في الجدول

ب. جميع المطالبات الناشئة عن فقدان جواز السفر غير المدعومة بتقرير من ممثل القنصلية يؤكد فيه تاريخ الفقدان والإخطار بالفقدان والحصول على جواز السفر الجديد.

ج. جميع المطالبات غير المدعومة بمحضر الشرطة.

د. المطالبات الناشئة عن الرحلات الداخلية في المملكة العربية السعودية.

Please refer to your schedule to understand the covers under various headings.

Note: Incidents which involve treatment in a hospital or clinic should be reported to **AMA Global Assistance** immediately.

**UK/Europe: +441900220693**

**USA: +17869833296**

**Email: liva.travel@amaglobalassist.com**

## WHAT WE COVER

We will require the following evidence:

1. If during the journey you become ill, accidentally injured or you die, we will pay for reasonableand necessary emergency medical expenses up to the amount shown on your schedule for eachinsured person. This will include:
   a) The costs of medical, surgical, hospital, nursing home or nursing service fees, or charges for immediate and emergency dental treatment for the alleviation of sudden pain
   b) The reasonable additional charges for accommodation if it is necessary for the insured person to stay beyond the intended return date, and travel expenses the insured person has to pay to get back to the Kingdom of Saudi Arabia if they cannot use their return ticket
   c) Expenses incurred by one relative or travelling companion who is required on medical advice, to stay with or accompany the insured person
2. If you die, we will pay the cost of funeral expenses abroad or the cost of transporting your body or ashes and your personal baggage back to the Kingdom of Saudi Arabia, but not more than US$5,000 in total.
3. If during the journey you go into hospital for more than 24 hours, we will pay you US$ 100 for each period of 24 hours while you are in hospital abroad, up to US$ 1,000 in total, as an additional cash benefit when you return to the Kingdom of Saudi Arabia.

## ONLY FOR EXECUTIVE TRAVEL

1. If you are hospitalised for more than 3 days, die or are repatriated on a journey undertaken on behalf of your employer, we will pay up to US$ 3,000 towards the cost of a single journey air ticket, of the same class of travel as that paid by you on your outward trip, to enable a close business colleague where necessary to replace you.

## WHAT WE DO NOT COVER

A. The excess shown in your schedule

B. Any claim that involves treatment in a hospital or clinic unless reported to International AMA Global Assistance immediately

C. The cost of replenishing any supplies of any medication

ه. جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني كما هو موضح في قسم استثناءات الوثيقة.

## أوراق ثبوت المطالبات

تطلب الشركة الأوراق الثبوتية التالية:

أ. خطاب من ممثل القنصلية يؤكد تاريخ الفقدان والإخطار بالفقدان والتبديل.

ب. محضر كتابي من الشرطة في خلال ٢٤ ساعة من الحادث.

ج. غيرها من الأوراق الثبوتية التي قد تطلبها الشركة.

## الفصل التاسع: التكاليف الطبية الطارئة

## ما تغطيه الوثيقة

لا تعتبر هذه الوثيقة بمثابة تأمين طبي خاص إلا إنها تغطي مصاريف الطوارئ الطبية على النحو التالي:

يرجى مراجعة الجدول لفهم الغطاءات التأمينية لكل بند.

ملاحظة: يجب إخطار AMA Global Assistance فورا بجميع الحالات التي تتطلب علاج في مستشفى أو عيادة على:

**UK/Europe: +441900220693**

**USA: +17869833296**

**Email: liva.travel@amaglobalassist.com**

## ما تغطيه الوثيقة

١. في حال تعرضك للمرض أو الإصابة العرضية أو الوفاة أثناء الرحلة، تقوم الشركة بدفع المصاريف الطبية الطارئة المناسبة بما لا يتجاوز المبلغ الموضح في الجدول لكل من المؤمن لهم. ويتضمن هذا:
   أ) التكاليف الطبية والجراحية ورسوم المستشفى أو رسوم دار التمريض أو تكاليف علاج الأسنان الطارئ والفوري لتخفيف الآلام المفاجئة.
   ب) المصاريف الإضافية المعقولة للإقامة، إذا تطلبت حالة المؤمن له البقاء لفترة أبعد من تاريخ العودة المحدد ومصاريف السفر التي ينبغي على المؤمن له دفعها للعودة إلى المملكة العربية السعودية، في حال تعذر استخدام تذاكر العودة.
   ت) المصاريف التي يتحملها أحد أفراد العائلة أو مرافق السفر للإقامة مع أو مرافقة المؤمن له بناء على النصيحة الطبية.

٢. حال الوفاة، تقوم الشركة بدفع مصاريف الجنازة المقامة بالخارج أو تكاليف نقل الجثة أو الرماد والأمتعة الشخصية إلى المملكة العربية السعودية، بما لا يزيد عن إجمالي ١٨,٧٥٠ ريال سعودي.

٣. حال دخول المستشفى لمدة تزيد عن ٢٤ ساعة أثناء السفر، تقوم الشركة

you were using at the start of your journey

D. The cost for repairs to, or for the provision of, dentures or artificial teeth or for any dental work involving the use of precious metals

E. Any expenses relating to:

- Pregnancy or childbirth where the expected date of birth is less than 10 weeks after the intended return from your journey as detailed in your travel itinerary; or.
- You being under the influence of alcohol or drugs (other than those prescribed by a medical practitioner except when prescribed for the treatment of drug addiction)

F. Any expense which arises more than 12 months after your intended return from your journey as detailed in your travel itinerary

G. Expenses you have to pay in the Kingdom of Saudi Arabia or the country where you normally live, other than in connection with transportation of you or your remains home

H. The cost of any non-emergency treatment or surgery, including exploratory tests, which are not directly related to the illness or injury

I. Any cosmetic surgery

J. Any surgery or treatment which in the opinion of the doctor and our medical advisers, can be delayed until your return to the Kingdom of Saudi Arabia

K. Any dental treatment which could wait until your return to the Kingdom of Saudi Arabia.

L. Any dental treatment, unless the injury is caused by accident or you need emergency treatment for the alleviation of sudden pain

M. Any dental treatment more than the amount shown in your schedule

N. Expenses which are not thought necessary by a medical practitioner

O. Any claim which is a result of stress, anxiety or nervous disorder

P. Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions section

## CLAIMS EVIDENCE

We will require the following evidence:

A. In the event of treatment at a hospital or clinic, costs will be guaranteed provided **AMA Global Assistance** are contacted prior to the provision of such treatmentand their authorisation for such treatment is given. Please refer to the instructions at the beginning of this policy

B. Costs incurred in relation to minor illness or injury should be paid by you and claimed on your return from your journey. Receipts will be required for all expenses

بدفع ٣٧٥ ريال سعودي لكل مدة ٢٤ ساعة من البقاء في المستشفى بالخارج و بحد أقصى ٣٧٥٠ ريال سعودي, ، كمنفعة نقدية إضافية حال عودتك للملكة العربية السعودية.

## في حالات السفر للعمل

ا. حال دخول المستشفى لمدة ٣ أيام أو الوفاة أو الإعادة إلى الوطن في رحلة قمت بها نيابة عن صاحب العمل، تقوم الشركة بدفع مبلغ يصل إلى ١١,٢٥٠ ريال سعودي مقابل تكاليف تذكرة ذهاب على نفس الدرجة التي حجزت عليها رحلة الذهاب وذلك لتمكين زميل العمل المقرب من الإنابة عنك متى كان ذلك ممكنا.

## ما لا تغطيه الوثيقة

أ. مبلغ التحمل الموضح في الجدول.

ب. المطالبات التي تتضمن تكاليف العلاج بمستشفى أو عيادة، ما لم يتم إخطار شركة AMA Global Assistance على الفور.

ج. تكاليف إعادة تزويد الأدوية التي كنت تستخدمها منذ بداية الرحلة.

د. تكاليف إصلاح ورعاية أطقم الأسنان أو تركيبات الأسنان أو أية أعمال تتعلق بالأسنان وتتضمن استخدام معادن ثمينة.

ه. جميع التكاليف المتعلقة بما يلي:

- حالات الحمل ما لم يكون تاريخ الولادة المتوقع بعد عشرة أسابع من الموعد المقرر للرجوع من الرحلة.
- الوقوع تحت تأثير الكحوليات أو المخدرات (باستثناء تلك الأدوية الموصوفة من قبل طبيب معالج ما عدا أدوية علاج إدمان المخدرات).

و. التكاليف التي تنشأ بعد أكثر من ١٢ شهر من عودتك من الرحلة كما هو موضح في خط سير الرحلة.

ز. المصاريف التي ينبغي عليك دفعها في المملكة العربية السعودية أو دولة إقامتك، ما عدا المصاريف المتعلقة بمواصلاتك أو إيصال جثتك.

ح. تكاليف العلاج أو الجراحة الطبية غير الطارئة، بما في ذلك الاختبارات الاستكشافية غير المرتبطة بالأمراض أو الإصابات بشكل مباشر.

ط. الجراحات التجميلية.

ي. أي علاج أو جراحة يرى الطبيب والاستشاري الطبي التابع لنا إمكانية تأجيلها حتى العودة إلى المملكة العربية السعودية.

ك. أي علاج للأسنان يمكن تأجيله حتى العودة إلى المملكة العربية السعودية.

ل. أي علاج للأسنان، ما لم تكن الإصابة ناتجة عن حادث أو حال حاجتك للعلاج الطارئ للتخفيف من حدة الآلام المفاجئة.

م. أي علاج للأسنان تزيد قيمته عن المبلغ الموضح في الجدول.

ن. المصاريف الطبية غير الضرورية وفقا لممارس الطب.

س. المطالبات الناتجة عن الضغط أو القلق أو العصبية.

incurred

C. Other evidence that we may ask you for

## SECTION 10: PERSONAL ACCIDENT

### WHAT WE COVER

If during the journey you are accidentally injured and within 12 months you become disabled or die because of the injury, and the injury is the sole cause of death or permanent total disability, we will pay you or your dependants the amount shown on your schedule:

A. If you die

B. If you suffer loss of limb or loss of sight

C. If you suffer permanent total disability from all gainful employment

We will only pay one of the above benefits for each insured person if it is related to the same accident. If an accident happens and you need to claim under benefits (b) or (c), we will not provide any cover for further accidents to that insured person.

If an insured person is under 16 or over 70 we will only pay US$ 5,000 for benefit (a) and no payment will be made under benefit (c).

### WHAT WE DO NOT COVER

We will not pay:

A. More than one of the above benefits in connection with the same incident

B. Any benefit where injury, death or permanent total disability is the result of, or is contributed to, by pregnancy if the injury occurred within 3 months of the expected date of confinement

C. Any claim arising from sickness or disease or any naturally occurring condition or anything that happens gradually or a degenerative disease

D. Any claim relating to pregnancy or childbirth when the expected date of birth is less than 10 weeks after the intended return from your journey as detailed on your travel itinerary

E. Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions section

### CLAIMS EVIDENCE

We will require the following evidence:

A. A certificate from your medical practitioner

B. In the case of death, the original death certificate.

C. Other evidence that we may ask you for

## SECTION 11: PERSONAL LIABILITY

ع. جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني كما هو موضح في قسم استثناءات الوثيقة.

### أوراق ثبوت المطالبات

تطلب الشركة الأوراق الثبوتية التالية:

أ. في حال الخضوع للعلاج في مستشفى أو عيادة، يتم ضمان المصاريف شريطة التواصل مع شركة AMA Global Assistance والحصول على موافقتهم قبل مباشرة العلاج. يرجى الرجوع إلى التعليمات الواردة في بداية هذه الوثيقة.

ب. يجب عليك دفع التكاليف المستحقة عن الإصابات والأمراض الطفيفة والمطالبة بها حال عودتك من السفر، كما ينبغي تقديم كافة الإيصالات عن التكاليف المستحقة.

ج. غيرها من الأوراق الثبوتية التي قد تطلبها الشركة.

حال كان عمر المؤمن له أقل من 16 عام أو أكثر من 70 عام، تقوم الشركة بدفع مبلغ 18,750 ريال سعودي للبند رقم (أ) ولا تدفع أية مبالغ وفقا للبند رقم (ت).

## القسم العاشر: الحوادث الشخصية

### ما تغطيه الوثيقة

في حال تعرضك للإصابة العرضية أثناء الرحلة ثم العجز أو الوفاة خلال 12 شهر وكانت الإصابة هي السبب الوحيد للوفاة أو العجز الكلي الدائم، تقوم الشركة بدفع المبلغ الموضح في الجدول لك أو لمن تعول:

أ. في حالة الوفاة..

ب. في حال فقدان طرف أو فقدان البصر.

ج. في حال العجز الدائم الكلي الذي يمنع من ممارسة العمل المنتج.

تقوم الشركة بدفع واحدة مما سبق لكل شخص مؤمن له، في حال تعلقها بنفس الحادث. في حال وقوع حادثة وقمت بالمطالبة وفقا للبنود رقم (ب) أو (ت)، لا تلتزم الشركة بتوفير الغطاء التأميني لأية حوادث أخرى لنفس الشخص المؤمن له.

حال كان عمر المؤمن له أقل من 16 عام أو أكثر من 70 عام، تقوم الشركة بدفع مبلغ 18,750 ريال سعودي للبند رقم (أ) ولا تدفع أية مبالغ وفقا للبند رقم (ت).

### ما لا تغطيه الوثيقة

لا تقوم الشركة بتغطية:

أ. أكثر من بند واحد من البنود السابقة فيما يتعلق بحادثة واحدة.

ب. حالات الإصابة أو الوفاة أو العجز الدائم الكي الناتج عن أو المتصل بالحمل، في حال وقوع الحادث في خلال ٣ شهور من الموعد المحتمل للولادة.

## WHAT WE COVER

We will pay up to the amount shown in your schedule in respect of third party costs and settlements which you are legally liable to pay as a result of:

A. Accidental injury, illness or disease of any person

B. Accidental loss of or damage to property provided it does not belong to you, nor is in your charge, nor under your control nor under the control of any member of your family

C. Loss of or damage to your temporary journey accommodation provided it does not belong to you or any member of your family and costs incurred by you as agreed with us in writing

## WHAT WE DO NOT COVER

We will not pay for any liability arising from:

A. Death, disease, illness or physical injury of your family or an employee of you or your family

B. Loss or damage to your property or that of your family or an employee

C. The employment, business or profession of you or a member of your family

D. An agreement unless the liability would have existed without the agreement

E. The ownership of land or building by you

F. The occupation of land or buildings by you other than temporary holiday accommodation

G. Your ownership, custody or control of any animal

H. Your deliberate act or omission

I. A liability for which an indemnity is provided by another insurance

J. Your ownership or use of any horse drawn, motorised, mechanically propelled or towed vehicle (other than a wheelchair but including cars, motorcycles and mopeds), caravan, trailer, aircraft, jet ski, jet bike, hovercraft, boat or firearm

K. Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions section

## CLAIMS EVIDENCE

We will require all available supporting evidence.

# SECTION 12: LEGAL EXPENSES

## WHAT WE COVER

We will pay the legal expenses incurred by you or your representative, up to the amount shown in your schedule in the pursuit of compensation and/or damages against a third party arising from or out of your personal injury or death as a direct result of an accident.

ج. المطالبات الناشئة عن الأمراض أو الحالات العادية أو أي أمر تدريجي أو الأمراض الانتكاسية.

د. المطالبات المتعلقة بالحمل أو الولادة ما لم يكون تاريخ الولادة المتوقع بعد عشرة أسابع من الموعد المقرر للرجوع من الرحلة.

ه. جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني كما هو موضح في قسم استثناءات الوثيقة.

## أوراق ثبوت المطالبات

تطلب الشركة الأوراق الثبوتية التالية:

أ. شهادة من الطبيب المعالج لحالتك.

ب. في حالة الوفاة، شهادة الوفاة الأصلية.

ج. غيرها من الأوراق الثبوتية التي قد تطلبها الشركة

# القسم الحادي عشر: المسؤولية الشخصية

## ما تغطيه الوثيقة

تقوم الشركة بدفع المبلغ الموضح في الجدول فيما يتعلق بمصاريف وتسويات الطرف الثالث والتي ينبغي على المؤمن له قانونيا دفعها نتيجة لما يلي:

أ. إصابة أو مرض الآخرين بشكل عرضي.

ب. الخسارة أو الضرر العرضي بالممتلكات بشرط ألا تكون مملوكة لك أو تكون مسؤولا عنها أو تحت رقابتك أو رقابة أي من أفراد العائلة.

ج. الخسارة أو الضرر الواقع على محل الإقامة المؤقت أثناء السفر بشرط ألا يكون مملوك لك أو لأي من أفراد العائلة والتكاليف المترتبة عليك وفقا لما هو متفق عليه كتابة مع الشركة.

## ما لا تغطيه الوثيقة

لا تدفع الشركة مقابل المسؤولية الناشئة عن:

أ. وفاة أو مرض أو إصابة أحد أفراد العائلة أو موظف لديك أو لدى أي من أفراد العائلة.

ب. الخسارة أو الضرر المؤثر على ممتلكاتك أو ممتلكات العائلة أو الموظفين.

ج. الوظيفة أو العمل أو المهنة الخاصة بك أو بأي من أفراد العائلة.

د. الاتفاقيات ما لم يكن للمسؤولية وجود لولا الاتفاقية.

ه. امتلاكك لأرض أو مبنى.

و. شغلك لأرض أو مبنى لأغراض غير الإقامة المؤقتة أثناء السفر.

ز. امتلاك أو حيازة أو مراقبة حيوان.

ح. الفعل و الإغفال المتعمد.

Provided that we shall have complete control over the legal proceedings and the appointment and control of any legal representative.

## WHAT WE DO NOT COVER

We will not pay for:

A. Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions section of this policy

B. Legal expenses incurred prior to the granting of support by us

C. Any claim reported more than 90 days after the start of the event giving rise to such a claim

D. Any claim where, in our opinion, there is insufficient prospect of success in obtaining a reasonable benefit

E. Damages or fines you have to pay

F. Claims arising from a journey solely within Kingdom of Saudi Arabia

G. Any claim arising from your business or professional activities

H. Legal expenses incurred in relation to a dispute between you and us other than as detailed under the Arbitration clause below

I. Any legal expenses which are dependent upon the successful outcome of the case

### CLAIMS SETTLEMENT CONDITIONS APPLYING TO THIS SECTION

**Notification:** You must inform **AMA Global Assistance** by filling in a claim form within 90 days of the commencement of the event giving rise to the claim. You must give **AMA Global Assistance** a full and truthful account of the details of your claim. Until you have told **AMA Global Assistance** about the claim and **AMA Global Assistance** has given its agreement, we will not be responsible for any legal expenses.

**Selection of the appointed representative:** Outside the Kingdom of Saudi Arabia, AMA Global Assistance have complete control over the legal proceedings and the selection, appointment and control of any appointed representatives.

## CLAIMS SETTLEMENT CONDITIONS APPLYING TO THIS SECTION

### ARBITRATION

If there is a dispute between you and us about this section of the policy, it can be taken to an independent arbitrator. The arbitrator will be a solicitor or barrister whom you and us agree to. If we cannot agree with you on an arbitrator, the President of the Law Society (or similar organisation) will choose the arbitrator. The side that loses the arbitration will pay the costs of the arbitration. If the decision is not totally in favour of one side, the arbitrator will decide who pays the costs. If you lose or are asked to pay a share of the costs, those costs will not be covered under this policy.

ط. المسؤولية المغطاة وفقا لوثيقة تأمين أخرى.

ي. امتلاكك أو استخدامك لعربة يجرها حصان أو عربة بمحرك أو العربات ميكانيكية الدفع أو الجر (باستثناء المقعد المتحرك وتتضمن السيارات والدراجات البخارية والهوائية) والكرافان والقاطرات والطائرات والزلاجات ودراجات التزلج والقوارب والأسلحة النارية.

ك. جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني كما هو موضح في قسم استثناءات الوثيقة.

## أوراق ثبوت المطالبات

تحتاج الشركة إلى كافة أوراق ثبوت المطالبات المتاحة.

## القسم الثاني عشر: التكاليف القانونية

## ما تغطيه الوثيقة

تقوم الشركة بدفع المصاريف القانونية المترتبة عليك أو على أي من ممثليك بما لا يزيد عن المبلغ الموضح في الجدول أثناء المطالبة بتعويض و/أو الأضرار من طرف ثالث والناشئة عن إصابتك أو وفاتك كنتيجة مباشرة للحادث.

بشرط أن تكون للشركة حرية التصرف الكاملة على الإجراءات القانونية وتعيين و مراقبة الممثل القانوني.

## ما لا تغطيه الوثيقة

لا تدفع الشركة مقابل:

أ. جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني كما هو موضح في قسم استثناءات الوثيقة.

ب. المصاريف القانونية المستحقة قبل موافقة الشركة.

ج. المطالبات التي يتم الإخطار بها في خلال مدة تزيد عن ٩٠ يوم من بداية الحدث المؤدي لها.

د. المطالبات التي ترى الشركة وجود فرصة غير كافية للحصول على منفعة معقولة.

ه. التعويضات والغرامات التي يجب عليك دفعها.

و. المطالبات الناشئة عن الرحلات الداخلية بالمملكة العربية السعودية

ز. المطالبات الناشئة عن أعمالك أو أنشطة مهنتك..

ح. المصاريف القانونية المستحقة عن النزاعات القائمة بينك وبين الشركة، بخلاف الموضح وفقا لبند التحكيم الوارد أدناه.

ط. المصاريف القانونية المتوقفة على نجاح القضية.

## شروط تسوية المطالبات الخاصة بهذا الفصل

الإخطار:

ينعين عليك إخطار شركةAMA Global Assistance عن طريق ملء نموذج المطالبة في خلال 90 يوم من الحدث المسبب للمطالبة. كما يجب عليك إعطاء

### CO-OPERATION

We must be able to contact the appointed representative. You and the appointed representative must co-operate with us and tell us about developments concerning your case. We must be able to have access to the appointed representatives files if we request this.

### SETTLEMENT

You must tell us if an offer is made to settle the legal proceedings. You must not negotiate or agree to settle the dispute without having our agreement beforehand. If you do not accept a reasonable offer, we may not continue to support your claim.

### PAYMENT OF BILLS

You must send us all bills for the appointed representatives legal expenses as soon as you receive them. You must confirm to us that any charges you have to pay are acceptable and that we may pay the bill for you.

### RECOVERY

You and your appointed representative must take every step to recover legal expenses. If we pay legal expenses up to the maximum for any one claim and you pay more legal expenses to end your case, we and you will share any legal expenses that are recovered. We and you will each receive the same percentage as was paid.

## CLAIMS EVIDENCE

We will require the following evidence:

A. A doctor's certificate in respect of accidental personal injury or death certificate in respect of accidental death

B. independent witness statements

C. Any available supporting documentary evidence (including photographs if possible)

# SECTION 13: ASSAULT/ROBBERY

## WHAT WE COVER

We will pay US$ 100 per 24 hours up to the maximum amount shown in your schedule, in addition to any medical expenses incurred under Section 9 of this policy if you are assault/robbery and, as a result of your injuries received from the assault/robbery, are admitted as an in-patient to a registered hospital abroad.

## WHAT WE DO NOT COVER

A. Any claim where you do not obtain a police report of the assault/robbery and confirmation of your injuries and period of in-patient treatment from the hospital

B. Any claim arising from journeys taken within the Kingdom of Saudi Arabia

C. Anything specifically excluded from cover as detailed in

شركة AMA Global Assistance توضيح كامل وحقيقي عن المطالبة. حتى تقوم بإخطار شركة AMA Global Assistancel بالواقعة وموافقة شركة AMA Global Assistance لا تتحمل الشركة مسؤولية أي مصاريف قانونية.

اختيار المثل المعين: خارج المملكة العربية السعودية، تعتبر شركةAMA Global Assistance المسؤولة عن الإجراءات القانونية واختيار وتعيين ومراقبة المثل المعين.

### التحكيم

في حال نشوء نزاع بين الشركة والمؤمن له حول تطبيق هذا القسم من الوثيقة، يتم إحالته لحكم مستقل، محامي يوافق عليه الطرفان. حال الاختلاف على الحكم، يقوم رئيس جمعية القانون (أو ما يماثلها من المنظمات) باختيار الحكم. ويتحمل الطرف الخاسر تكاليف التحكيم، وفي حال عدم ترجيح كفة أحد الطرفين في مقابل الآخر، يقرر المحكم من يتحمل التكاليف. في حال خسارتك أو تحملك جزء من التكاليف، لا تغطي هذه الوثيقة تلك التكاليف.

### التعاون

يجب أن نستطيع التواصل مع ممثلك المعين، كما يجب عليك وعلى المثل المعين التعاون مع الشركة وإفادتنا بتطورات القضية الخاصة بك. ويجب أن يتاح للشركة إمكانية الوصول إلى ملفات الممثل المعين حال طلبها.

### التسوية

يجب إخطار الشركة حال وجود عروض بتسوية الإجراءات القانونية.

يجب عليك ألا تفاوض أو توافق أو تسوي أي نزاع دون موافقة الشركة. حال رفضك لعرض معقول، يحق للشركة عدم الاستمرار في دعم مطالبتك.

### دفع الفواتير

يجب عليك إرسال كافة فواتير المصاريف القانونية الخاصة بالممثل المعين إلى الشركة بمجرد استلامها. ويجب عليك التأكيد على الشركة بأن السعر الواجب عليك دفعه معقول وأنه يجوز للشركة أن تدفعه نيابة عنك.

### الاسترداد

يجب عليك وعلى ممثلك المعين اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة لاسترداد المصاريف القانونية. حال دفع الشركة الحد الأقصى للمصاريف القانونية ودفعك مصاريف قانونية إضافية لإنهاء قضيتك، ينبغي اقتسام المصاريف القانونية المستردة مع الشركة، على أن يتم الاقتسام على حسب نسبة مساهمة كل طرف.

## أوراق ثبوت المطالبات

تطلب الشركة الأوراق الثبوتية التالية:

أ. شهادة طبية في حالات الإصابات الشخصية العرضية أو شهادة الوفاة في حالات الوفاة العرضية.

ب. أية إفادة من شاهد مستقل.

ج. أية أوراق داعمة أو أوراق ثبوتية(بما في ذلك الصور الفوتوغرافية إن أمكن)

the Policy Exclusions section

## CLAIMS EVIDENCE

We will require the following evidence

A. A police report of the assault/robbery

B. A report confirming your injuries and the period of hospital or in-patient treatment

# SECTION 14: KENNEL/CATTERY FEES

## WHAT WE COVER

Up to the amount shown in your schedule for extra kennel and cattery fees if your return to the Kingdom of Saudi Arabia has been delayed following your illness, your accidental injury or you being a hospital in-patient during your journey.

## WHAT WE DO NOT COVER

A. If you do not have a valid medical expenses claim under the Emergency Medical Expenses section for the same incident

B. If your cat or dog was not in a cattery or kennel for the duration of your journey

C. Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions section

# SECTION 15: HIJACK

## WHAT WE COVER

We will pay US$ 100 per full 24 hours up to a maximum amount shown in your schedule for the duration of the hijack.

## WHAT WE DO NOT COVER

A. Any claim where you or your family or your business connections have engaged in activities that could be expected to increase the risk of hijack

B. Anything specifically excluded from cover as detailed in the Policy Exclusions section

# SECTION 16: WINTER SPORTS COVER (OPTIONAL)

This part of the policy is subject to the appropriate premium for Winter Sports cover having been paid.

# القسم الثالث عشر / الاعتداء / السرقة بالعنف

## ما تغطيه الوثيقة

تقوم الشركة بدفع مبلغ 375 ريال سعودي لكل 24 ساعة وحتى الحد الأقصى الموضح في الجدول، بالإضافة إلى التكاليف الطبية المستحقة وفقا للقسم التاسع من هذه الوثيقة في حالات السرقة / الاعتداء وإقامتك (تنويمك) في المستشفى في الخارج نتيجة للحادث.

## ما لا تغطيه الوثيقة

أ. المطالبات غير المؤيدة بمحضر الشرطة في السرقة / الاعتداء وإثبات لإصابتك وفترة الإقامة بالمستشفى.

ب. المطالبات الناشئة عن الرحلات الداخلية بالمملكة العربية السعودية.

ج. جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني كما هو موضح في قسم استثناءات الوثيقة.

## أوراق ثبوت المطالبات

تطلب الشركة الأوراق الثبوتية التالية:

أ. محضر شرطة بالسرقة / الاعتداء.

ب. تقرير يثبت الإصابة وفترة الإقامة (التنويم) بالمستشفى.

# القسم الرابع عشر/ تغطية أجور و جار الكلب و بيت القطط

## ما تغطيه الوثيقة

تدفع الشركة مبلغ أقصاه المبلغ الموضح في الجدول لمصاريف مأوي الكلاب / القطط حال تأجيل عودتك للمملكة العربية السعودية نتيجة لتأثرك بالمرض أو الإصابة العرضية أو إقامتك في المستشفى أثناء الرحلة.

## ما لا تغطيه الوثيقة

أ. حال عدم وجود مطالبة مقبولة للتكاليف الطبية الطارئة وفقا لقسم التكاليف الطبية الطارئة لنفس الحادث.

ب. حال عدم وجود القط أو الكلب الخاص بك في مأوى للكلاب / القطط أثناء مدة الرحلة.

ج. جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني كما هو موضح في قسم استثناءات الوثيقة.

# القسم الخامس عشر/ الاختطاف

## ما تغطيه الوثيقة

تدفع الشركة مبلغ 375 ريال سعودي عن مدة 24 ساعة كاملة وفقا للحد

Please check your policy schedule if you are unsure.

Annual policies provide winter sports cover up to 21 days in any insurance period.

Winter Sports is only available to persons aged under 65 years.

## SPECIAL DEFINITIONS

Ski pack means pre-booked lift passes, ski tuition and ski hire.

Winter sports equipment means skis (including bindings), snowboards, boots and poles owned or hired by you.

## WHAT WE COVER

- **Under Section 1: Cancellation**
  In addition to unused travel and accommodation, we will pay up to US$ 300 for pre-booked ski packs, which are not refundable.
- **Under Section 4: Curtailment**
  In the event of curtailment, payment for unused ski packs will be on a pro rata basis for each full day that the ski pack is unused and we will pay up to US$ 300.
- **Under Section 6: Personal Baggage**
  We will pay up to US$ 500 in total for winter sports equipment. We will pay up to US$ 50 per week (to a maximum of US$ 500) in total for the reasonable cost of hiring replacement winter sports equipment when your own equipment is lost, damaged or stolen
- **Under Section 9: Emergency Medical Expenses**
  When a claim is accepted under section 9 we will also pay up to US$ 500 for the unused ski pack following accidental injury or illness when supported with a medical report from the treating medical practitioner to confirm inability to ski.

## PISTE CLOSURE

If during a journey you are prevented from skiing at the resort to which you have booked to travel because of a total closure of the skiing facilities due to either lack of or excess of snow for a period exceeding 24 consecutive hours (and you have been in the resort for at least 24 hours) we will pay:

A. Up to US$ 50 per day for transportation costs and lift pass charges necessary and reasonably incurred by you to travel to and from another resort to ski, or

B. A cash benefit of US$ 50 per day payable only if no suitable alternative skiing is available

C. The most we will pay under this section is US$ 500 for each insured person

## WHAT WE DO NOT COVER

Claims arising from:

A. Closure of the resort lift system due to dangerous high winds

الأقصى الموضح في الجدول عن مدة الاختطاف.

## ما لا تغطيه الوثيقة

أ. المطالبات التي تشترك أنت أو عائلتك أو زملاء العمل في أنشطة من شأنها زيادة مخاطر الاختطاف.

ب. جميع الأمور المستثناة من الغطاء التأميني كما هو موضح في قسم استثناءات الوثيقة.

# القسم السادس عشر: غطاء الرياضات الشتوية (اختياري)

يخضع هذا الفصل من الوثيقة للقسط المناسب لغطاء الرياضات الشتوية المدفوع.

يرجى مراجعة جدول الوثيقة في حال عدم التأكد.

تغطي الوثائق السنوية الرياضات الشتوية بحد أقصى ٢١ يوم من فترة التأمين.
يتاح غطاء الرياضات الشتوية للأشخاص الذين تقل أعمارهم عن ٦٥ عام فقط.

### تعريفات خاصة

تشير "مجموعة التزلج" إلى تصاريح ركوب مصاعد التزلج ومصاريف تعلم التزلج واستئجار المعدات المحجوزة مسبقا.

تشير "معدات الرياضات الشتوية" إلى الزلاجات (بما في ذلك الأغطية) وألواح التزلج على الثلج والأحذية المخصصة للثلج وأعمدة الثلج التي يمتلكها أو يؤجرها المؤمن له.

### ما تغطيه الوثيقة

- وفقا للقسم الأول: الإلغاء
  بالإضافة إلى تكاليف الإقامة والسفر غير المستخدمة، تدفع الشركة مبلغ أقصاه 1,125 ريال سعودي مقابل مجموعة التزلج المحجوزة مسبقا والتي لا يمكن استردادها.
- وفقا للقسم الرابع: الاختصار
  في حال اختصار الرحلة، يتم دفع نسبة مقابل مجموعة التزلج غير المستخدمة عن كل يوم كامل من عدم استخدامها بحد أقصى 1,125 ريال سعودي
- وفقا للقسم السادس: الأمتعة الشخصية
  تدفع الشركة مبلغ أقصاه 1,875 ريال سعودي مقابل معدات الرياضات الشتوية. تدفع الشركة مبلغ 188 ريال سعودي لكل أسبوع (بحد أقصى 1,875 ريال سعودي) مقابل التكلفة المعقولة لتأجير معدات بديلة للرياضات الشتوية حال فقدان أو ضرر أو سرقة معداتك.
- وفقا للقسم التاسع: التكاليف الطبية الطارئة
  في حال قبول مطالبة مقدمة وفقا للقسم التاسع، تدفع الشركة مبلغ أقصاه 1,875 ريال سعودي مقابل مجموعة التزلج غير المستخدمة نتيجة لوقوع إصابة أو مرض عرضي والمؤيدة بتقرير طبي من الطبيب المعالج يثبت عدم القدرة على التزلج.

## إغلاق مسار التزلج

B. A journey solely within the Kingdom of Saudi Arabia

C. Any circumstances where costs, compensation or alternative skiing facilities are provided to you

D. Damage to winter sports equipment where the damage occurred whilst the equipment was in use

## CLAIMS EVIDENCE

We will require the following:

A. A letter from your tour operator representative or ski lift operator confirming date(s) of and reasons for piste closure

B. The evidence set out in the relevant sections earlier in this policy

## SPECIAL CONDITIONS

You must at all times take reasonable precautions to ensure the safety and supervision of your winter sports equipment. If they are lost or damaged while in the care of a carrier, authority or hotel you must report to them, in writing where practical, details of the loss, damage or theft and obtain a written report (in the case of airline this must be a Property Irregularity Report). In all circumstances you must report the loss or theft to the police within 24 hours of discovery.

# SECTION 17: GOLF COVER (OPTIONAL)

This part of the policy is subject to the appropriate premium for Golf Cover being paid. Please check your Policy Schedule if you are unsure.

## SPECIAL DEFINITIONS APPLYING TO THIS SECTION

Golf clubs means a complete set of clubs carried in a bag, regardless of whether purchased as a set or individually.

## WHAT WE COVER

- **Under Section 1: Cancellation**
  In addition to cancelled travel and accommodation, we will pay up to US$ 500 for pre-booked green fees, which are not refundable. Cover under Section 1 is extended to include cancellation cover when an injury or illness prevents the insured person from playing golf, where arrangements have been pre-booked

- **Under Section 3: Travel Delay**
  We will also pay up to US$ 500 per insured person for non-refundable prepaid green fees which are lost as a result of a delay, when a claim is accepted under Section 3.

- **Under Section 4: Curtailment**
  In addition to a proportional payment for unused travel and accommodation, we will pay up to US$ 500 for pre-booked green fees. Cover under Section 4 is extended to include curtailment when an injury or illness prevents the insured person from playing golf, when playing arrangements had been pre-booked.

في حال تم منعك من التزلج في المنتجع الذي حجزت فيه لقضاء الرحلة نتيجة إغلاق مرافق التزلج بشكل كامل بسبب نقص أو زيادة الثلوج لمدة تزيد عن 24 ساعة متواصلة (مع وجودك في المنتجع لمدة 24 ساعة على الأقل) تدفع الشركة:

أ. مبلغ أقصاه ١٨٨ ريال سعودي في اليوم مقابل مصاريف التنقل ومصاريف تصاريح مصعد التزلج المعقولة الضرورية للسفر إلى و من منتجع آخر لممارسة التزلج.

ب. مبلغ نقدي أقصاه ١٨٨ ريال سعودي فقط في حال عدم وجود بدائل للتزلج

ج. تدفع الشركة مبلغ أقصاه ١,٨٧٥ ريال سعودي لكل شخص مؤمن له وفقا لهذا القسم.

## ا لا تغطيه الوثيقة

المطالبات الناشئة عن:

أ. إغلاق مصعد التزلج نتيجة لوجود رياح خطيرة وعالية.

ب. الرحلات الداخلية بالمملكة العربية السعودية.

ج. جميع الحالات التي تم تعويضك فيها عن التكاليف أو توفير مرافق تزلج أخرى.

د. الضرر الواقع على معدات الرياضات الشتوية أثناء استخدامها.

## أوراق ثبوت المطالبات

تطلب الشركة الأوراق الثبوتية التالية:

أ. خطاب من ممثل شركة الرحلات أو مشغل مصعد التزلج يؤكد تاريخ وأسباب إغلاق المسار.

ب. أوراق الثبوت الموضحة سابقا في الفصول ذات الصلة من هذه الوثيقة.

## شروط خاصة

يجب عليك في جميع الأوقات اتخاذ كافة الاحتياطات اللازمة لضمان سلامة ورعاية معدات الرياضات الشتوية. حال فقدانها أو تضررها أثناء وجودها في حيازة الشركة الناقلة أو السلطات أو الفندق، يجب عليك إخطارهم كتابة حينما يكون ممكنا بتفاصيل واقعة الفقدان أو الضرر أو السرقة والحصول على تقرير كتابي (تقرير عدم انتظام الممتلكات في حال شركة الطيران). كما يجب عليك إخطار الشرطة في جميع الأحوال بواقعة الفقدان أو السرقة في خلال 24 ساعة من اكتشافها.

# القسم السابع عشر/ تغطية لعبة القولف ( اختياري)

- **Under Section 5: Baggage Delay**
  If your golf clubs are temporarily lost in transit on your outward journey and not returned to you within 4 hours of your arrival at your destination, we will pay up to US$ 50 per day towards the cost of hiring replacement equipment for each day your golf clubs are unavailable, up to US$ 500 per insured person in any one period of a journey.

## Special Conditions

- You must obtain written confirmation from the carrier of the number of hours delay.
- If the golf clubs prove to be permanently lost, the overall sum insured of US$ 2,500 for golf clubs as detailed in Section 6 overleaf shall apply.

- **Under Section 6: Personal Baggage**
  We will pay up to US$ 3,000 in respect of each insured person if during your journey your golf clubs are lost, damaged or stolen and not recovered. We will pay up to US$ 500 per day (to a maximum of US$ 3,000 in total) for the reasonable cost of hiring replacement golf clubs when your own equipment is lost, damaged or stolen.

- **Under Section 9: Medical Expenses**
  When a claim is accepted under Section 9, we will also pay up to US$ 500 for the unused green fees following accidental injury or illness when supported with a medical report from the treating medical practitioner to confirm the insured person's inability to play. Payment will only be made when the overall value of the medical expense claim does not exceed US$ 1,000,000.

## Special Conditions

You must, at all times, take reasonable precautions to ensure the safety and supervision of your golf clubs. If they are lost or damaged while in the care of a carrier, authority or hotel you must report to them, in writing where practical, details of the loss or damage and obtain a written report. If your golf clubs are lost or damaged whilst in the custody of an airline, you must:

A. Obtain a Property Irregularity Report

B. Give formal written notice of the claim to the airline within 24 hours of the loss and retain a copy

C. Keep all travel tickets and baggage tags if a claim is to be made under this policy

You should take all practical steps to recover any golf clubs lost or stolen.

## WHAT WE DO NOT COVER

A. We will not pay for damage to golf clubs when the damage occurred whilst the equipment was in use

B. All other policy terms, conditions, Exclusions and Excesses apply to this section of the policy. We will not pay for damage to golf clubs when the damage occurred whilst the equipment was in use

## POLICY EXCLUSIONS

## تعريفات خاصة بهذا الفصل

تشير "مضارب الجولف" إلى مجموعة المضارب المحمولة في حقيبة بغض النظر عن شرائها كمجموعة أو بشكل فردي.

### ما تغطيه الوثيقة

- وفقا للقسم الأول: الإلغاء
  بالإضافة إلى تكاليف الإقامة والسفر الملغاة، تدفع الشركة مبلغ أقصاه 1,875 ريال سعودي مقابل مصاريف الساحات الخضراء المحجوزة مسبقا والتي لا يمكن استردادها. يمتد الغطاء التأميني للقسم الأول ليشمل غطاء الإلغاء حال إصابة أو مرض المؤمن له بشكل يمنعه من ممارسة الجولف، مع حجز التجهيزات مسبقا.

- وفقا للقسم الثالث: تأجيل السفر
  تدفع الشركة مبلغ أقصاه 1,875 ريال سعودي لكل شخص مؤمن له مقابل مصاريف المساحات الخضراء التي لا يمكن استردادها والمفقودة نتيجة للتأخير، وذلك حال قبول المطالبة وفقا للقسم الثالث

- وفقا للقسم الرابع: الاختصار
  بالإضافة إلى النسبة المدفوعة مقابل تكاليف التنقل والإقامة غير المستخدمة، تدفع الشركة مبلغ أقصاه 1,875 ريال سعودي مقابل مصاريف المساحات الخضراء. يمتد الغطاء التأميني للقسم الرابع ليشمل الاختصار حال إصابة أو مرض المؤمن له بشكل يمنعه من ممارسة الجولف، مع حجز التجهيزات مسبقا

- وفقا للقسم الخامس: تأخر الأمتعة
  حال فقدان مضارب الجولف الخاصة بك بشكل مؤقت أثناء رحلة الذهاب وعدم استعادتها في غضون 4 ساعات من وصولك لوجهتك، تدفع الشركة مبلغ 188 ريال سعودي لكل يوم مقابل تأجير معدات بديلة في كل يوم لا توجد معداتك فيه، بحد أقصى 1,875 ريال سعودي لكل شخص مؤمن له في أي فترة واحدة من فترات الرحلة.

### شروط خاصة

- يجب الحصول على تأكيد كتابي من الشركة الناقلة بعدد ساعات التأخير.
- في حال فقدان مضارب الجولف الخاصة بك بشكل نهائي، يتم دفع مبلغ ٩,٣٧٥ ريال سعودي لمضارب الجولف وفقا لما هو موضح في القسم السادس

- وفقا للقسم السادس: الأمتعة الشخصية
  تدفع الشركة مبلغ أقصاه 11,250 ريال سعودي لكل شخص مؤمن له، حال فقدان أو ضرر أو سرقة مضارب الجولف وعدم استردادها خلال الرحلة. تدفع الشركة مبلغ 1,875 ريال سعودي أمريكي لكل يوم (بحد أقصى 11,250 ريال سعودي) مقابل التكلفة المعقولة لتأجير مضارب جولف بديلة حال فقدان أو ضرر أو سرقة معداتك.

- وفقا للقسم التاسع: التكاليف الطبية الطارئة
  حال قبول مطالبة وفقا للقسم التاسع، تدفع الشركة مبلغ 1,875 ريال سعودي مقابل مصاريف المساحات الخضراء غير المستخدمة نتيجة لإصابة أو مرض عرضي مؤيد بتقرير طبي من الطبيب المعالج يؤكد عدم

قدرة المؤمن له على اللعب. ويتم الدفع فقط في حال لم تتجاوز إجمالي مطالبات التكاليف الطبية الطارئة مبلغ 3,750,000 ريال سعودي.

## شروط خاصة

يجب عليك في جميع الأوقات اتخاذ كافة الاحتياطات اللازمة لضمان سلامة ورعاية مضارب الجولف الخاصة بك. حال فقدانها أو تضررها أثناء وجودها في حيازة الشركة الناقلة أو السلطات أو الفندق، يجب عليك إخطارهم كتابة حينما يكون ذلك ممكنا بتفاصيل واقعة الفقدان أو الضرر أو السرقة والحصول على تقرير كتابي.

حال فقدان مضارب الجولف أثناء وجودها في حيازة شركة الطيران، يجب عليك:

أ. الحصول على تقرير عدم انتظام المتلكات.

ب. إخطار شركة الطيران بإخطار كتابي رسمي في خلال ٢٤ ساعة من الحادث والحصول على نسخة منه.

ج. الاحتفاظ بجميع تذاكر الطيران وبطاقات الأمتعة، حال التقدم بمطالبة وفقا لهذه الوثيقة.

يتعين عليك إتخاذ جميع الإجراءات العملية اللازمة لاستعادة مضارب الجولف المفقودة أو المسروقة.

## ما لا تغطيه الوثيقة

أ. الضرر الواقع على مضارب الجولف أثناء استخدامها.

ب. جميع الشروط والأحكام والاستثناءات والإضافات الخاصة بالوثيقة تطبق على هذا القسم من الوثيقة.

## استثناءات الوثيقة

تنطبق الاستثناءات التالية على جميع أقسام وثيقة التأمين الخاصة بك.

لن تقوم الشركة بتعويض المؤمن له عن:

أ. أية مطالبات أو تكاليف من أي نوع تنشئ بشكل مباشر أو غير مباشر عن:

- الإشعاع المؤين أو التلوث الإشعاعي من الوقود أو المخلفات النووية الناتجة عن حرق الوقود أو المخلفات النووية.
- المتلكات الإشعاعية أو السامة أو المتفجرة أو غيرها من المواد الخطرة الخاصة بالمعدات النووية أو أي جزء منها.
- أية خسائر أو أضرار ناتجة عن أي نوع من أنواع الحروب أو الغزو أو ممارسات الجيوش الخارجية أو الأعمال العدائية (سواء كانت الحرب معلنة أو غير معلنة) أو الحروب المدنية أو أعمال التمرد أو الثورة أو الإرهاب أو العصيان أو الاستيلاء على السلطة أو القوة العسكرية.

The exclusions listed below apply to all sections of your policy. For each insured person we will not pay:

A. Any claim or expense of any kind caused directly or indirectly from:
   - Ionising radiation or radioactive contamination from any nuclear fuel or waste which results from the burning of nuclear fuels or waste
   - The radioactive, toxic, explosive or other dangerous properties of nuclear machinery or any part of it
   - Any loss or damage caused by any sort of war, invasion, act of foreign enemy, hostilities (whether war be declared or not), civil war, rebellion, revolution, terrorism, insurrection or military or usurped power

B. Any loss or damage by pressure waves caused by aircraft or other flying objects moving at or above the speed of sound

C. Any loss, injury, illness, death, cancellation, curtailment, change of plan, delay, expense or liability directly or indirectly caused by HIV (Human Immunodeficiency Virus) or any HIV related illness including AIDS (Acquired Immune Deficiency Syndrome), and/or any mutant derivatives or variations thereof, however caused

D. Any loss, which would not have occurred if the incident for which you are claiming had not happened, unless it is specifically mentioned in your policy

E. Any loss due to currency exchanges of any description

F. Any claim caused directly or indirectly from your involvement in hazardous activities

G. Any loss or damage caused by any illegal or unlawful acts

H. Any claim caused directly or indirectly from you:
   - Having a pre-existing medical condition
   - Travelling against the advice of a medical practitioner
   - Travelling having received a terminal prognosis
   - Travelling for the purpose of obtaining treatment abroad
   - Having a sign or symptom for which a medical practitioner has not yet been consulted; or you are awaiting day-patient, in-patient or out-patient treatment
   - Having received day-patient, in-patient or out-patient treatment during the 12 months prior to the start date (or renewal date in the cases of Annual policies) of this insurance policy
   - Any claim caused directly or indirectly from you being aware of any reason why any journey to be taken could be cancelled or curtailed

I. Any claim arising out of any willful, deliberate, reckless or intentional action taken by an insured person

J. Any claim arising from your suicide, or attempted suicide, insanity, intentional self-injury, alcoholism, drug addiction, solvent abuse, or any willful act of self exposure

to peril (except in an attempt to save human life)

K. Any claim which results from or is contributed to by you being under the influence of alcohol or drugs (other than those prescribed by a medical practitioner except when prescribed for the treatment of drug addiction)

L. Any claim if it is either in whole or in any part fraudulent or where there is collusion between the parties to the dispute

M. Any liability arising from any goods, service, advice or arrangements supplied by an agent acting on behalf of AMA Global Assistance.

N. The cost of treatment for pregnancy or childbirth incurred within 10 weeks of the expected date of delivery

a) Any air travel costs above the same class of travel as that paid by you on your outward journey

b) Travel to areas the Government has advised against travelling to

The following exclusion is applicable to all sections of the policy, except Personal Accident, Emergency Medical Expenses and Legal Expenses

Any claim for direct or indirect loss or damage caused by:

A. Equipment (whether you own it or not) failing, or being unable, correctly to recognise data representing a date in such a way that it does not work properly or at all

B. The failure of equipment (whether you own it or not) failing, or being unable, correctly to recognize data representing a date in such a way that it does not work properly or at all

C. Computer viruses

D. Equipment includes computers or anything else, which has a microchip in it

Computers include hardware, software, data, electronic data processing equipment and other computer and electronic equipment linked to a computer.

Microchips include integrated circuits and microcontrollers.

Computer viruses include any programme or software, which prevents any operating system, computer programme or software working properly or at all.

## COMPLAINTS PROCEDURE

At **Liva**, we are committed to going the extra mile for our customers and wherever possible, exceeding their expectations.

If you believe that we have not delivered the service you expected or you are concerned about any aspect of the service we have provided, then please let us know by calling our branch offices on:

**Jeddah**
**+966 2 692 7085**

**Al Khobar**

ب. أية خسائر أو أضرار بسبب أمواج الضغط الناتجة عن الطائرات أو غيرها من المعدات الطائرة التي تحلق بسرعة الصوت أو ما يزيد عنه.

ج. أية خسائر أو إصابات أو أمراض أو وفاة أو إلغاء أو اختصار أو تغيير في الخطط أو تأجيل أو تكاليف أو مسؤولية ناتجة بشكل مباشر أو غير مباشر عن فيروس نقص المناعة البشرية أو غيرها من أمراض نقص المناعة بما في ذلك متلازمة نقص المناعة المكتسبة و/أو الأنواع أو المشتقات الطافرة مهما كانت.

د. أي خسائر، لم تكن ستحدث في حال عدم وقوع الحادث الذي تطالب بالتعويض عنه، ما لم يكن ذلك مذكورا في وثيقة التأمين الخاصة بك.

ه. أية خسائر ناتجة عن تحويل العملة بأي شكل من الأشكال.

و. أية مطالبات مادية ناتجة، بشكل مباشر أو غير مباشر، عن اشتراكك في أنشطة خطرة.

ز. أية خسائر أو أضرار ناتجة عن أية ممارسات غير قانونية.

ح. أية مطالبات مادية ناتجة، شكل مباشر أو غير مباشر، عن أي مما يلي:

- وجود حالة مرضية سابقة.
- السفر مخالفة لنصيحة الطبيب الخاص بك.
- السفر بعد استلام تشخيص نهائي.
- السفر للخضوع للعلاج بالخارج.
- عدم استشارة الطبيب بخصوص ظهور علامات أو أعراض محددة، أو كنت في انتظار الحصول على العلاج كمريض للحالات اليومية أو التنويم في المستشفى أو في العيادات الخارجية.
- الخضوع للعلاج كمريض للحالات اليومية أو التنويم في المستشفى أو في العيادات الخارجية في خلال الشهور الاثني عشر السابقة لموعد بداية سريان (أو تجديد في حالات الوثائق السنوية) وثيقة التأمين هذه.
- أية مطالبات مادية ناتجة بشكل مباشر أو غير مباشر عن إدراكك بأسباب إلغاء أو اختصار أية رحلات.

ط. أية مطالبات مادية ناتجة عن أية ممارسات متعمدة أو مقصودة أو متهورة صادرة من المؤمن له.

ي. أية مطالبات مادية ناتجة عن قيامك بالانتحار أو محاولة الانتحار أو الجنون أو الإيذاء المتعمد للنفس أو استهلاك المواد الكحولية أو إدمان المخدرات أو سوء استخدام المذيبات أو أية ممارسات متعمدة من شأنها تعريض النفس للخطر (باستثناء محاولة إنقاذ أحد الأشخاص).

ك. أية مطالبات مادية ناتجة عن وقوعك تحت تأثير مواد كحولية أو مخدرات (باستثناء الأدوية الموصوفة من الطبيب ما عدا الأدوية التي توصف لعلاج إدمان المخدرات).

ل. أية مطالبات مادية احتيالية، بشكل كلي أو جزئي، أو تواطؤ أطراف النزاع.

م. أية مسؤولية ناشئة عن أية بضائع أو خدمات أو نصائح أو تجهيزات يقدمها وكيل ما نيابة عن شركة اس او اس ليفا (الخليج) ذ.م.م.

ن. تكاليف علاج المرأة الحامل أو تكاليف الولادة التي يتم المطالبة بها في خلال ١٠ أسابيع من الموعد المتوقع للولادة.

س. تكاليف الطيران الجوي على درجة تزيد عما دفعته في درجة طائرة الذهاب.

ع. السفر إلى مناطق قد حذرت الحكومة من السفر إليها.

تنطبق الاستثناءات التالية على جميع أقسام وثيقة التأمين، ما عدا الاصابات الشخصية / التكاليف الطبية الطارئة / التكاليف القانونية: أية مطالبات مادية نتيجة لخسائر أو أضرار مباشرة أو غير مباشرة ناتجة عن:

أ. تعذر أو فشل المعدات (سواء كانت مملوكة لك أو لا) في قراءة البيانات بحيث تعرض التاريخ بشكل غير صحيح، كليا أو جزئيا.

ب. فيروس الحاسوب.

المعدات تشمل أجهزة الحاسوب أو غيرها من الأجهزة التي تحتوي على رقاقة إلكترونية صغيرة.

تشير كلمة الحاسوب إلى الأجهزة أو البرامج أو البيانات أو معدات معالجة البيانات الإلكترونية وغيرها من المعدات التقنية والحسابية المتعلقة بالحاسوب.

تشير الرقاقات الإلكترونية الصغيرة إلى وحدات التحكم المصغرة والدوائر المتكاملة.

وتتضمن كلمة فيروس الحاسوب الى أية برامج من شأنها منع أنظمة التشغيل أو برامج الحاسوب من العمل بشكل صحيح، كليا أو جزئيا.

## اجراء المطالبة

تلتزم ليفا للتأمين بتقديم أفضل الخدمات للعملاء، التي تفوق توقعاتهم متى أمكن ذلك.

إذا لم تحصل على الخدمات التي توقعتها، أو كان لديك أية ملاحظات حول أي من الخدمات المقدمة لك، يرجى إبلاغنا عن طريق الاتصال بأحد المكاتب الواردة أدناه:

جدة
+966 12 692 7085

الخبر
+966 13 898 5570

الرياض
+966 11 465 1520

أو مراسلتنا على البريد الإلكتروني: CustomerCare.sa@livainsurance.com

نتمنى حل المشكلات الخاصة بك في خلال 10 أيام عمل، فخبرتنا في المجال تؤكد إمكانية حل أغلب المشكلات في هذه الفترة. في حالة عدم الرضا عن

**+966 3 898 5570**

**Riyadh**
**+966 1 465 1520**

or emailing us at **customercare.sa@livainsurance.com**

We aim to resolve your concerns within 10 working days. Experience tells us that most difficulties can be sorted within this time. If you continue to be unhappy with our response, you can progress your complaint with our Customer Service Manager who will conduct a separate investigation and full review.

We will issue a letter acknowledging your complaint and we will continue to keep you well informed of the further actions we will be taking to reach a suitable conclusion. You will receive a final response letter from us to conclude the complaint.

**We promise to**

- Fully investigate your complaint
- Keep you informed of progress
- Do everything possible to resolve your complaint
- Learn from our mistakes
- Use the information from your complaint to proactively improve our service in the future

**If you are still not happy**

If you are still not satisfied after the review you have the right to escalate through article 20 of the Supervisory Insurance Law.

**Saudi Arabia**
**Al Khobar Head Office**
**PO Box 1276**
**108, 1st Floor, Al Dewan Commercial Centre**
**Dahran Street, Al Khobar 31952**
**Tel: 00 966 3 898 5570**
**Fax: 00 966 3 895 4051**
**Email: customercare.sa@livainsurance.com**

**Jeddah Branch**
**PO Box 2374**
**1st Floor, Obekan Building**
**Prince Sultan Street**
**Al-Zahra District, Jeddah 21451**
**Tel: 00 966 2 692 7085**
**Fax: 00 966 2 692 7125**
**Email: customercare.sa@livainsurance.com**

**Riyadh Branch**
**PO Box 6393**
**Office No.203, 2nd Floor**
**Home Centre Building**
**Tahlia Street, Suleymaniyah**
**Riyadh 11442**
**Tel: 00 966 1 465 1520**
**Fax: 00 966 1 464 5457**
**Email: customercare.sa@livainsurance.com**

**www.livainsurance.com**

رد الشركة، يمكنك رفع شكوى إلى مدير خدمة العملاء، والذي سوف يقوم بالتحقيق والمراجعة الكاملة. تقوم الشركة بإرسال خطاب لتأكيد استلام الشكوى واطلاعكم على الإجراءات التي يتم اتخاذها للوصول الى حل مناسب. وتستلم خطاب بالرد النهائي للشركة لإنهاء المشكلة.

تلتزم الشركة بما يلي:

- إجراء تحقيق شامل في شكاواكم،
- إطلاعكم بأي مستجدات،
- اتخاذ كافة الإجراءات المناسبة لحل المشكلة
- التعلم من الأخطاء
- إستخدام المعلومات المذكورة في الشكوى لتطوير خدماتنا في المستقبل.

إذا كنت لا تزال غير راض بعد المُراجعة، يحق لك تصعيد الشكوى وفقاً للمادة 20 من نظام مراقبة التأمين التعاوني.

فرع الخبر
مدير الفرع- مكتب رقم 202، الطابق الثاني، مركز العليا، شارع مكة المكرمة، حي العقربية، الخبر
هاتف: 5570 898 3 966 00 فاكس 4051 895 3 966 00
بريد إلكتروني: customercare.sa@livainsurance.com

فرع جدة
مدير الفرع- الطابق 1، بناية عبيكان، شارع الأمير سلطان، جدة، حي الزهراء
هاتف: 7125 692 2 966 00 فاكس 7085 692 2 966 00
بريد إلكتروني: customercare.sa@livainsurance.com

فرع الرياض
مدير الفرع- مكتب رقم 203، الطابق 2، بناية عبد اللطيف، السليمانية، الرياض
هاتف: 1520 465 1 966 00 فاكس 5457 464 1 966 00
بريد إلكتروني: customercare.sa@livainsurance.com

Life's good when you're covered

A-ALAM-1-B-16-017