



كٲب وثقفة
موتور بريستيج

ما تحتاج لعرفته

المحتويات

١	مرحباً بكم في شركة أكسا للتأمين
٢	تأمين المركبة من الفقد والتلف الفصل الأول
١٣	الوثيقة الموحدة لتأمين المركبة من المسؤولية المدنية الفصل الثاني
٢٥	التغطيات التلقائية، التغطيات الإختيارية والإستثناءات العامة الفصل الثالث
٣٢	وسائل تسجيل المطالبات، طريقة تقديم الشكاوى وقسم الأسئلة المكررة الفصل الرابع

مرحباً بكم في شركة أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب. (م)

الوثيقة الموحدة لتأمين المركبة من الفقد والتلف والمسؤولية المدنية (شامل)

تشمل هذه الوثيقة تغطية الأضرار التي تصيب مركبتك وكذلك ضد الغير - وتنقسم إلى أربعة أقسام:

الفصل الأول:

هو الوثيقة الموحدة لتأمين المركبة من الفقد والتلف والصادرة عن هيئة التأمين وتحتوي على التغطيات الأساسية لتغطية مركبتك. التغطية في هذا الفصل إجبارية بحسب تعليمات الهيئة حيث لا يمكن الإنقاص منها أو تعديلها.

الفصل الثاني:

هو الوثيقة الموحدة لتأمين المركبة من المسؤولية المدنية الصادرة عن هيئة التأمين وتحتوي على التغطيات الأساسية ضد الغير في هذه الوثيقة. التغطية في هذا الفصل إجبارية بحسب تعليمات الهيئة حيث لا يمكن الإنقاص منها أو تعديلها.

الفصل الثالث:

يحتوي على تغطيات إضافية على الوثيقة الموحدة، مقسمة إلى قسمين:

■ التغطيات التلقائية.

■ التغطيات الإختيارية والإستثناءات العامة.

التغطيات التلقائية الإختيارية، بالإضافة إلى التغطيات الواردة في الوثيقة الموحدة، تجعل وثيقتك تحوي أوسع تغطية متاحة.

الفصل الرابع:

يتضمن وسائل تسجيل المطالبات، طريقة تقديم الشكاوى الخاص بشركة أكسا وقسم اللاسئلة المكررة

الفصل الأول: الوثيقة الموحدة لتأمين المركبة من الفقد والتلف

الوثيقة الموحدة لتأمين المركبة من الفقد والتلف الصادرة بموجب نظام توحيد وثائق التأمين على المركبات - سند القرار مجلس إدارة هيئة التأمين - رقم (٢٥) لسنة ٢٠١٦.

بما أن المؤمن له قد تقدم إلى شركة أكسا (الخليج) المشار إليها فيما بعد بـ الشركة - يطلب لإبرام التأمين المبين أدناه، ووافق على اعتبار الطلب أساساً لهذه الوثيقة وجزءاً لا يتجزأ منها ودفع أو قبل أن يدفع قسط التأمين المطلوب منه، وقبلت الشركة وتعهدت بدفع التعويض للمؤمن له في حالة حدوث ضرر للمركبة بموجب هذا التأمين سواء أكان ناشئاً عن استعمال المركبة أو وقوفها في دولة الإمارات العربية المتحدة أثناء مدة التأمين سواء أكان متسبباً أو متضرراً.

المؤمن له

الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي تقدم بطلب التأمين وابرّم مع المؤمن وثيقة التأمين لمركبته وسدد أو قبل أن يسدد قسط التأمين.

قائد المركبة (السائق المرخص)

الشخص الذي يقود المركبة سواء المؤمن له أو أي شخص آخر بإذن أو بأمر المؤمن له بشرط أن يكون مرخصاً له بالقيادة وفقاً لنفثة المركبة طبقاً لقانون السير والمرور والقوانين واللوائح الأخرى، وأن لا يكون الترخيص الممنوح له قد ألغي بأمر من المحكمة أو بمقتضى قانون السير والمرور ولائحته التنفيذية، ويدخل ضمن هذا التعريف قائد المركبة الذي انتهت صلاحية رخصة قيادته إذا تمكن من تجديدها خلال ثلاثين يوماً من تاريخ الحادث.

التعاريف

يكون للكلمات والعبارات الآتية المعاني المبينة قرين كل منها ما لم يقض السياق بغير ذلك:

الوثيقة

وثيقة التأمين الموحدة لتأمين المركبة من المسؤولية المدنية تجاه الغير التي تتعهد بمقتضاها الشركة بأن تعوض الغير المتضرر عند حدوث الضرر المغطى بالوثيقة وأي ملحق لها والتي تحكم العلاقة بين الطرفين مقابل القسط الذي يدفعه المؤمن له.

المركبة

آلة ميكانيكية أو دراجة نارية أو أي جهاز آخر يسير بقوة ميكانيكية والموضحة مواصفاتها في الوثيقة.

طلب التأمين

الطلب المتضمن البيانات الخاصة بالمؤمن له وبيانات المركبة ونوع التغطية المطلوبة ويملاً بمعرفة وعلم المؤمن له إلكترونياً أو خطياً.

الملحق الإضافي

كل اتفاق خاص بين الطرفين يحتوي على منافع إضافية يضاف إلى التغطيات الأساسية في هذه الوثيقة.

قسط التأمين

المقابل الذي يسدده أو يتعهد أن يسدده المؤمن له نظير التغطية التأمينية.

التحمل الأساسي

المبلغ الذي يتحملة المؤمن له وفقاً لجدول مبالغ التحمل المرفق بهذه الوثيقة عن كل حادث.

التحمل الإضافي

المبلغ الذي يتحملة المؤمن له وفقاً لهذه الوثيقة إضافة للتحمل الأساسي.

الكارثة الطبيعية

كل ظاهرة عامة تنشأ عن الطبيعة مثل (الفيضانات أو الزوايح أو الأعاصير أو ثوران البراكين أو الزلازل والهزات الأرضية) وتؤدي إلى ضرر شامل وواسع ويصدر بخصوصها قرار من السلطة المختصة في الدولة.

الفيضان

يقصد به ذلك الذي يقع ضمن مفهوم الكارثة الطبيعية.

الطريق

كل سبيل مفتوح للسير العام دون حاجة إلى إذن خاص وكل مكان يتسع لمرور المركبات ويسمح للجمهور بارتياحه سواء كان ذلك بإذن أو بترخيص من جهة مختصة أو بغير ذلك وسواء كان ارتياحه بمقابل أو بغير مقابل ووفقاً للتعريف الوارد في قانون السير والمرور النافذ.

نسبة الاستهلاك

النسبة التي يتحملها الغير المتضرر عند وقوع حادث وطلبه استبدال قطع غيار جديدة بدلاً من المستعملة في حالة الخسارة الجزئية وفقاً لجدول الاستهلاك.

الفترة التأمينية

هي المدة الزمنية لتأمين المركبة والممتدة إلى نهاية الشهر الثالث عشر من بداية التأمين.

الإكسسوارات

القطع التي قامت الشركة المصنعة للمركبة (الراديو والستيريو والهاتف والقطع الأخرى) التي تم بالتحديد إعلان قيمتها وصناعتها للشركة وذكرت في جدول الوثيقة.

أفراد العائلة

أي فرد مقيم معك في منزلك.

السائق المرخص له

المؤمن له أو أي شخص يقود المركبة بإذن منه، شريطة أن يحمل هذا الشخص رخصة قيادة سارية المفعول للمركبة وفقاً لقوانين وأنظمة المرور وأن لا تكون رخصة السائق قد سحبت بأمر من محكمة قانونية أو لوائح المرور.

مدة التأمين

المدة الزمنية لهذه الوثيقة كما هو موضح بالجدول، وأية مدة تأمين أخرى نوافق على تأمينك خلالها.

الحدود الإقليمية

الإمارات العربية المتحدة وأية مناطق أخرى ذكرت في جدول وثيقتك.

أ. الشروط العامة

- تعتبر الوثيقة وجدولها عقداً واحداً ويعتبر أي ملحق لها جزءاً لا يتجزأ منها وكل كلمة أو عبارة أعطي لها معنى خاص في أي مكان من الوثيقة أو ملاحظتها يكون لها ذات المعنى في أي مكان آخر وردت فيه ما لم يدل السياق على غير ذلك.
- كل تبليغ أو إخطار بحادث تستلزمه الوثيقة يجب أن يوجه إلى الشركة كتابة سواءً بواسطة البريد الإلكتروني أو الفاكس أو باليد على العنوان المحدد في الوثيقة بأسرع وقت ممكن.
- أي اتفاق خارجي بين المؤمن له والشركة من شأنه أن يقلل من التغطيات المحددة في هذه الوثيقة يعتبر باطلاً.
- إذا تعدد التأمين لدى أكثر من شركة تأمين فلا تلتزم الشركة بالتعويض عن الأضرار إلا بنسبة المبلغ المؤمن به لديها لجملة المبالغ المؤمن بها على الخطر المؤمن منه.
- للشركة والمؤمن له بموجب ملاحق إضافية مقابل قسط تأمين إضافي وفي حدود الأحكام والشروط الواردة بهذه الوثيقة، الاتفاق على أن تقوم الشركة بالتأمين من الأضرار الأخرى غير المنصوص عليها في هذه الوثيقة وعلى الأخص ما يلي:

أ. التأمين من الأضرار التي تلحق بممتلكات المؤمن له أو قائد المركبة وقت الحادث أو ما كان موجوداً لديهما على سبيل الأمانة أو في حراستهما أو تحت حيازتهما، وذلك بموجب ملحق لهذه الوثيقة أو بموجب وثيقة تأمين مستقلة.

ب. تغطية الأضرار والأخطار التي تقع خارج الطريق العام.

٦. على الرغم مما ورد في هذه الوثيقة من أحكام وشروط، لا يجوز لشركة التأمين رفض تعويض المؤمن له بسبب التأخير عن التبليغ عن الحادث إذا كان التأخير لعذر مقبول.

٧. فيما يتعلق بوثيقة تأمين الاسطول أو بأي مركبة مؤمنة بموجب هذه الوثيقة، لا يجوز للشركة أن تبرم أي اتفاق خارجي من شأنه أن يقلل من التغطيات التي توفرها هذه الوثيقة أو تحرم المؤمن له أو المستفيد من هذه الوثيقة من ممارسة حقه بالمطالبة بالتعويض بموجبها، ويدخل ضمن ذلك ما يتعلق بالحرمات من المطالبة بالتعويض لأي سبب ليس له علاقة بالحادث كالعمر أو الجنس أو خلافه وإلا اعتبر الاتفاق باطلاً.

٨. أ. في حال اعتبار المركبة المؤمن عليها بحالة خسارة كلية وقيام الشركة بتعويض المؤمن له على هذا الأساس، فإن الحطام يكون من حق الشركة، ولا يجوز تحميل المؤمن له أي مصاريف مقابل نقل ملكية المركبة أو استصدار شهادة حيازة للمركبة المشطوبة.

ب. ويترتب على المؤمن له قبل استلام التعويض أن يقوم بدفع جميع المستحقات المترتبة على المركبة، وتقديم ما يفيد عدم ممانعة الجهة المختصة لنقل ملكية حطام المركبة إلى الشركة من أصحاب الرهون في حال وجود رهن وتقديم المساعدة والأوراق والتوكيلات اللازمة والحضور إلى الدوائر المختصة، إذا استلزم الأمر من أجل نقل ملكية المركبة إلى الشركة.

٩. للشركة أن تتولى الإجراءات القضائية والتسوية لتمثيل المؤمن له أو قائد المركبة على نفقتها من خلال محام في أي تحقيق أو استجواب وأمام أي محكمة في أي دعوى أو التدخل في أي مرحلة من مراحلها يتعلق بمطالبة أو حادث قد تسأل عنه الشركة بموجب هذه الوثيقة ويمكن أن يترتب عليه دفع تعويض طبقاً لأحكام هذه الوثيقة، ولها أن تقوم بتسوية تلك المطالبة والتصالح فيها، وعلى المؤمن له أن يقدم إلى الشركة كل تعاون ممكن سواء بتوقيع وكالة للمحامي أو خلافة من أجل تمكينها من مباشرة أي من الإجراءات القانونية.

١٠. لغايات تحديد بيانات المركبة المؤمنة تعتبر جميع البيانات الواردة في الجدول رقم (٥) من هذه الوثيقة جزءاً لا يتجزأ منها.

١١. لا تسمع أي دعوى ناشئة عن هذه الوثيقة بعد انقضاء ثلاث سنوات على حدوث الواقعة التي تولدت عنها الدعوى أو على علم ذوي المصلحة بوقوعها.

١٢. تختص محاكم دولة الإمارات العربية المتحدة بالفصل في أية منازعات تنشأ عن هذه الوثيقة.

ب. التزامات شركة التأمين

١. تلتزم الشركة بتعويض المؤمن له عن الفقد أو التلف الذي يلحق بالمركبة المؤمن عليها وملحقاتها أثناء وجودها فيها والأجزاء المتضررة وقطع غيارها وذلك في الحالات الآتية:

أ. إذا نتج الفقد أو التلف عن صدم/أو

تصادم أو انقلاب أو أي حادث عرضي أو نتيجة لعطب ميكانيكي طارئ أو نتيجة لاهتراء الأجزاء بالاستعمال.

ب. إذا نتج الفقد أو التلف عن حريق أو انفجار خارجي أو الاشتعال الذاتي أو الصاعقة.

ج. إذا نتج الفقد أو التلف عن السطو أو السرقة.

د. إذا حدث الفقد أو التلف عن فعل متعمد صادر عن الغير.

هـ. إذا حدث الفقد أو التلف في أثناء النقل البري أو النقل المائي الداخلي أو النقل بالمصاعد أو بالآلات الرافعة بما في ذلك عمليات الشحن والتفريغ التابعة لأعمال النقل السالف ذكرها.

و. أي تغطيات إضافية يتم الاتفاق عليها بموجب هذه الوثيقة أو بموجب ملاحق خاصة فيها.

٢. تلتزم الشركة عند وقوع حادث بما يلي:

أ. إصلاح المركبة أو أي جزء من أجزائها أو ملحقاتها أو قطع غيارها وإعادةها إلى حالتها التي كانت عليها قبل الحادث.

ب. دفع قيمة الفقد أو التلف نقداً إلى المؤمن له في حالة الاتفاق على ذلك مع المؤمن له.

ج. استبدال المركبة المتضررة في حالة الهلاك الكلي وذلك ما لم يطلب المؤمن له من الشركة أن تدفع له القيمة نقداً فني هذه الحالة تقوم الشركة بإجابة طلب المؤمن له.

٣. في حال طلب المؤمن له تركيب قطع غيار جديدة أصلية بدلاً عن المتضررة بالحادث أو دفع قيمتها نقداً فيتحمل المؤمن له نسبة الاستهلاك الموضحة بالجدول رقم (١) من القيمة النهائية لفاتورة الشراء، وبالنسبة لمركبات الأجرة والمركبات العمومية ومركبات مكاتب التأجير فيتحمل المؤمن له نسبة الاستهلاك الموضحة بالجدول رقم (٢).

٤. للمؤمن له أن يتولى إصلاح الأضرار التي تلحق بالمركبة نتيجة حادث مؤمن ضده بموجب هذه الوثيقة وذلك بشرط ألا تزيد القيمة المقدرة لتكاليف الإصلاح عن القيمة المتفق عليها خطياً للإصلاح مع الشركة.

٥. إذا فقدت المركبة المؤمن عليها أو ثبت عدم إمكانية إصلاحها أو أن تكاليف الإصلاح تزيد عن ٥٠% من قيمتها قبل الحادث، فإن القيمة التأمينية المتفق عليها للمركبة بين المؤمن والمؤمن له عند توقيع وثيقة التأمين هي أساس احتساب التعويض عن الفقد والتلف المؤمن ضدهما بمقتضى هذه الوثيقة وذلك بعد خصم نسبة الاستهلاك البالغة ٢٠% من القيمة التأمينية ونسبة مقابلة للفترة من تاريخ بداية الفترة التأمينية إلى تاريخ الحادث بحيث يراعى كسور الفترة التأمينية.

٦. إذا أصبحت المركبة غير صالحة للاستعمال بسبب الفقد أو التلف المؤمن ضدهما بمقتضى أحكام هذه الوثيقة، فإن الشركة تتحمل التكاليف اللازمة لحراسة المركبة ونقلها إلى أقرب ورشة إصلاح وتسليمها للمؤمن له بعد الإصلاح.

٧. في حال تم إصلاح المركبة المتضررة لدى ورش الإصلاح المعتمدة من قبل الشركة، فعلى الشركة ضمان أن يتم إصلاح المركبة بشكل فني سليم وبغاية وفنية مناسبة مع ضمان العمل من قبل ورش الإصلاح المختصة بهذا النوع والسنة وموديل هذه المركبة، وتلتزم

الشركة بتمكين المؤمن له من فحص المركبة لدى أي جهة فحص مركبات معتمدة في الدولة للتأكد بأن المركبة قد تم إصلاحها بشكل جيد دون التأثير على الفحص الفني للمركبة المتضررة جراء الحادث لدى الجهات الرسمية المختصة، وفي حال تبين أن الإصلاح تم دون المستوى الفني المطلوب والمتعارف عليه فتتولى الشركة معالجة ذلك مع ورشة الإصلاح حتى يتم إصلاح المركبة بشكل فني سليم وتسليمها للمؤمن له.

٨. في حال وجود أي خلاف بين الشركة والمؤمن له حول قيمة الأضرار أو مبلغ التعويض تقوم الشركة بتعيين خبير كشف وتقدير أضرار مرخص ومقيد لدى الهيئة لتحديد قيمة هذه الأضرار أو مبلغ التعويض وعلى نفقة الشركة، وفي حال عدم القبول برأي الخبير يجوز لأي من الطرفين أن يطلب من الهيئة تعيين خبير مرخص من قبلها على نفقة ذلك الطرف، وعلى أن يتحمل نفقة الخبير في النهاية الطرف الذي لم يكن التقرير في صالحه.

ج. التزامات المؤمن له

١. دفع قسط التأمين المتفق عليه.

٢. اتخاذ جميع الاحتياطات المعقولة للمحافظة على المركبة المؤمن عليها وحمايتها من الفقد أو التلف وإبقائها في حالة صالحة للاستعمال، وفي حالة وقوع حادث أو عطب للمركبة يتعين على المؤمن له أن لا يترك المركبة المؤمن عليها أو أي جزء منها دون اتخاذ الاحتياطات اللازمة لمنع زيادة الأضرار، وإذا تمت قيادة المركبة المؤمن عليها قبل إجراء التصليحات اللازمة من قبل المؤمن له أو قائد المركبة فإن كل زيادة في التلف أو كل تلف آخر يلحق بالمركبة المؤمن عليها نتيجة ذلك لن تكون الشركة مسؤولة عنها وفقاً لهذه الوثيقة.

٢. يجب على المؤمن له أن يبقى المالك الوحيد للمركبة المؤمن عليها طوال مدة التأمين، ويتعين عليه عدم تأجيرها للغير وأن لا يوقع على أي عقد من شأنه أن يقيد مطلق ملكيته وحيازته للمركبة دون أن يحصل على موافقة كتابية مسبقة بذلك من الشركة.
٤. في حالة وقوع حادث قد تترتب عليه مطالبة وفقاً لأحكام هذه الوثيقة يجب على المؤمن له أن يخطر الجهات الرسمية المختصة فوراً، كما يتوجب عليه أن يقوم بإخطار الشركة المؤمن لديها مع تقديم جميع البيانات المتعلقة بالحادث وبدون تأخير غير مبرر، ويجب على المؤمن له تسليم الشركة المؤمن لديها بأسرع وقت كل مطالبة أو إنذار أو أوراق قضائية وذلك بمجرد تسلمه إياها.
٥. إخطار الشركة بأسرع وقت ممكن بمجرد علمه بقيام دعوى أو تحقيق أو تحريات خاصة بالحادث المذكور، وفي حالة وقوع سرقة أو عمل جنائي آخر قد يترتب عليه قيام مطالبة وفقاً لهذه الوثيقة يتعين على المؤمن له أن يخطر الشرطة والشركة بأسرع وقت ممكن ودون تأخير وأن يتعاون مع الشركة في ذلك.
٦. يجوز لشركة التأمين تحميل المؤمن له المتسبب في الحادث مبلغ تحمل يقتطع من مبلغ التعويض المستحق عن أي حادث يتسبب فيه شخصياً أو من يأذن له بقيادة المركبة أو الحوادث التي تقيد ضد مجهول، وحسب الجدول رقم (٢).
٧. بالإضافة لمبالغ التحمل المحددة في الجدول رقم (٢)، يجوز للمؤمن تحميل المؤمن له المتسبب بحادث مبلغ تحمل إضافي وحسب التفصيل التالي:
- أ. (١٠٪) بحد أقصى من قيمة التعويض إذا قل عمر سائق المركبة عن (٢٥) سنة.
- ب. (١٠٪) بحد أقصى من قيمة التعويض لمركبات التاكسي والعمومي.
- ج. (١٥٪) بحد أقصى من قيمة التعويض للمركبات الرياضية والمركبات المزودة.
- د. (٢٠٪) بحد أقصى من قيمة التعويض للمركبات المزودة خارج المصنع.
- هـ. (٢٠٪) بحد أقصى من قيمة التعويض لمركبات التأجير.
٨. لغايات تطبيق احكام البند (٧) من هذا الفصل، يراعى عند تطبيق نسب التحمل الاخذ بالنسبة الاعلى في حال تعدد نسب التحمل للحادث الواحد.
- د. الاستثناءات**
- لا تكون الشركة مسؤولة عن دفع أي تعويض عن الأمور الآتية:
١. الخسارة غير المباشرة التي تلحق بالمؤمن له أو النقص في قيمة المركبة المترتب على استعمالها أو العطب أو الخلل أو الكسر الذي يصيب الأجهزة الميكانيكية أو الكهربائية.
٢. التلف الحاصل نتيجة زيادة الحمولة أو تجاوز حدود العرض أو الطول أو العلو المسموح به أو زيادة عدد الركاب على العدد المرخص به قانوناً شريطة أن يثبت بأن ذلك هو السبب المباشر والفعال الذي أدى إلى الضرر.
٣. التلف الذي يصيب الإطارات إذا لم يقع في نفس الوقت تلف للمركبة المؤمن عليها.
٤. الفقد أو التلف الذي يلحق بالمركبة من الحوادث الناجمة عن:
- أ. استعمال المركبة في غير الأغراض المحددة في طلب التأمين الملحق بهذه الوثيقة.
- ب. مخالفة القوانين إذا انطوت المخالفة على جنائية أو جنحة عمدية وفقاً للتعريف المنصوص عليه في قانون العقوبات الاتحادي النافذ.
٥. إذا ثبت استعمال المركبة أو استخدامها في سباق أو اختبار السرعة شريطة أن يثبت أنه السبب المباشر في وقوع الحادث.
٦. التلف الذي يلحق بالمركبة من الحوادث التي تقع أثناء قيادة المركبة بسبب سائق غير مرخص له بالقيادة طبقاً لقانون السير والمرور، أو دون الحصول على رخصة قيادة لنوع/فئة المركبة طبقاً لقانون السير والمرور ولوائحه وأحكام هذه الوثيقة أو السائق الذي انتهت صلاحية رخصة قيادته ولم يتمكن من تجديدها خلال ثلاثين يوماً من تاريخ الحادث، أو أن يكون الترخيص الممنوح له قد صدر أمر بإيقافه من المحكمة أو السلطات المختصة أو بمقتضى لوائح المرور.
٧. الفقد أو التلف الذي يلحق بالمركبة أو أي من أجزائها من الحوادث الناجمة عن قيادة المركبة تحت تأثير المخدرات أو المشروبات الكحولية، أو العقاقير المؤثرة في قدرتها قائدها على السيطرة على المركبة، إذا ثبت ذلك لدى الجهات المختصة أو باعتراف قائد المركبة، ولا يسري هذا الاستثناء في حالة المركبة المعدة للتأجير.
٨. الفقد أو التلف الذي يلحق بالمركبة خارج حدود المنطقة الجغرافية المبينة في هذه الوثيقة ما لم يصدر ملحق بامتداد التغطية لتلك المنطقة.
٩. الحوادث التي تكون قد وقعت أو نشأت أو نتجت أو تعلقت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بالكوارث الطبيعية مثل (الفيضانات أو الزوابع أو الأعاصير أو ثوران البراكين أو الزلازل والهزات الأرضية).
١٠. الغزو أو أعمال العدو الأجنبي أو الأعمال الحربية سواء كانت الحرب معلنة أو لم تعلن أو الحرب الأهلية أو الاضطراب أو الاضطرابات الشعبية أو العصيان أو الثورة أو الانقلاب العسكري أو اغتصاب السلطة أو المصادرة أو التأميم أو المواد والنظائر المشعة أو التفجيرات الذرية أو النووية أو أي عامل يتصل بطريق مباشر أو غير مباشر بأي سبب من الأسباب المتقدمة.
١١. الفقد أو التلف الذي يصيب المركبة المؤمن عليها في حال فقدان الشركة الحق في الرجوع على مسبب الضرر بسبب إقرار المؤمن له بالمسؤولية عن الحادث الذي لم يكن هو المتسبب به وفي حال ثبت ذلك بعد أداء التعويض للمؤمن له فيحقق للشركة الرجوع عليه لاسترداد ما أدته إليه.
١٢. الفقد أو التلف الذي يلحق بالمركبة خارج الطريق وفقاً لتعريف الطريق ما لم يصدر ملحق بامتداد التغطية إلى خارج الطريق.
- د. حالات الرجوع على المؤمن له**
- يجوز للشركة أن ترجع على المؤمن له أو قائد المركبة أو كليهما بحسب الأحوال بقيمة ما تكون قد أدته من تعويض في الحالات الآتية:
١. إذا ثبت أن التأمين قد عقد بناء على إدلاء المؤمن له ببيانات كاذبة أو إخفائه وقائع جوهرية تؤثر في قبول الشركة تغطية الخطر أو على سعر التأمين.
٢. إذا ثبت بعد دفع التعويض أنه جرى استعمال المركبة في غير الأغراض المحددة في طلب التأمين الملحق بهذه الوثيقة أو تجاوز الحد الأقصى للركاب المسموح به أو ثبت تحميلها بأكثر من الحمولة المقررة لها أو إذا كانت حمولتها غير محزومة بشكل فني محكم أو تجاوز حدود العرض أو الطول أو العلو المسموح به، كل ذلك شريطة أن يثبت أنه السبب المباشر في وقوع الحادث.
٣. إذا ثبت بعد دفع التعويض أن هنالك مخالفة

الجدول ١

نسب الاستهلاك "قطع غيار المركبات الخاصة"

السنة	النسبة
الأولى	-
الثانية	٥%
الثالثة	١٠%
الرابعة	١٥%
الخامسة	٢٠%
السادسة وما فوق	٣٠%

الجدول ٢

نسب الاستهلاك قطع غيار "مركبات الأجرة والمركبات العمومي ومركبات مكاتب التأجير"

السنة	النسبة
الستة أشهر الأخيرة من السنة الأولى	١٠%
الثانية	٢٠%
الثالثة	٢٥%
الرابعة	٣٠%
الخامسة	٣٥%
السادسة وما فوق	٤٠%

الجدول ٣

"جدول المدد القصيرة" ببيان نسب الاسترداد من قسط التأمين

المدة لسريان الوثيقة	نسبة الاسترداد من القسط
مدة لا تتجاوز شهر	٨٠%
مدة تزيد على شهر ولغاية نهاية الشهر الرابع	٧٠%
مدة تزيد عن أربعة اشهر ولغاية نهاية الشهر السادس	٥٠%
مدة تزيد عن ستة أشهر ولغاية نهاية الشهر الثامن	٣٠%
مدة تزيد عن ثمانية أشهر	لا شيء

الإلكتروني أو الفاكس أو باليد أو بخطاب مسجل وذلك قبل ثلاثين يوماً من التاريخ المحدد للإلغاء على آخر عنوان معروف له لدى الشركة مع إخطار هيئة التأمين بأسباب هذا الإلغاء، وفي هذه الحالة ترد الشركة إلى المؤمن له القسط المدفوع بعد خصم الجزء المتناسب مع المدة التي كانت فيها الوثيقة سارية المفعول.

٢. للمؤمن له أن ينهي أحكام هذه الوثيقة بإشعار كتابي يرسل إلى الشركة سواء بواسطة البريد الإلكتروني أو الفاكس أو باليد أو بخطاب مسجل وذلك قبل سبعة أيام من التاريخ المحدد للإلغاء، وفي هذه الحالة ترد الشركة إلى المؤمن له القسط المدفوع بعد خصم الجزء المتناسب مع المدة التي كانت الوثيقة سارية فيها وذلك وفقاً لجدول المدد القصيرة رقم (٤) بشرط ألا تكون هناك أية تعويضات دفعت للمؤمن له أو مطالبات معلقة بشأن هذه الوثيقة أثناء فترة سريانها وكان المؤمن له متسبباً في الحادث أو أن الحادث يعزى لجهول.

٣. تعتبر هذه الوثيقة منتهية حكماً في حال التلف الكلي للمركبة (الخسارة الكلية) شريطة شطب تسجيلها بتقرير تصدره إدارة المرور والترخيص يؤكد عدم صلاحيتها للاستعمال وقيام الشركة بتعويض المؤمن له حسب احكام هذه الوثيقة.

للقوانين إذا انطوت المخالفة على جنائية أو جنحة عمدية وفقاً للتعريف المنصوص عليه في قانون العقوبات النافذ المفعول في الدولة.

٤. إذا ثبت أن الفقد أو التلف الذي لحق بالمركبة أو أي من أجزائها ناجم بسبب وقوع المؤمن له أو شخص آخر سمح له بقيادتها تحت تأثير المخدرات أو المشروبات الكحولية، أو العقاقير المؤثرة في قدرة قائدها على السيطرة على المركبة، إذا ثبت ذلك لدى الجهات المختصة أو باعتراف قائد المركبة، أما إذا كانت المركبة معدة للتأجير فيتم الرجوع على قائد المركبة (المستأجر).

٥. إذا ثبت وقوع الحادث عمداً من المؤمن له أو قائد المركبة.

٦. إذا تسبب المقطورة أو نصف المقطورة أو شبه المقطورة بحادث ولم يكن المؤمن له قد اتفق مع الشركة على وجود مقطورة.

٧. في حال كان الفقد أو التلف الذي لحق بالمركبة نتيجة عملية سرقة أو سطوف يتم الرجوع على السارق فقط.

و. إنهاء الوثيقة

١. للشركة إنهاء هذه الوثيقة شريطة وجود أسباب جدية تستوجب هذا الإنهاء أثناء سريان الوثيقة وذلك بموجب إشعار كتابي يرسل إلى المؤمن له سواء بواسطة البريد

الفصل الثاني: هو الوثيقة الموحدة لتأمين المركبة من المسؤولية المدنية الصادرة عن هيئة التأمين

الصادرة في الدولة وقبلت التأمين على المركبة وأصدرت الوثيقة.

المؤمن له

الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي تقدم بطلب التأمين وابرم مع المؤمن وثيقة التأمين لمركبته وسدد أو قبل أن يسدد قسط التأمين.

قائد المركبة

المؤمن له أو أي شخص يقود المركبة بإذن أو بأمر المؤمن له بشرط أن يكون مرخصاً له بالقيادة وفقاً لفئة المركبة طبقاً لقانون السير والمرور والقوانين واللوائح الأخرى وأن لا يكون الترخيص الممنوح له قد أُلغى بأمر من المحكمة أو بمقتضى قانون السير والمرور ولائحته التنفيذية، ويدخل ضمن هذا التعريف قائد المركبة الذي انتهت صلاحية رخصة قيادته إذا تمكن من تجديدها خلال ثلاثين يوماً من تاريخ الحادث.

الغير المتضرر

- أي شخص طبيعي أو اعتباري لحقت به أو بممتلكاته إصابة أو ضرر بسبب الحادث، ويستثنى من ذلك المؤمن له وقائد المركبة والركاب الذين يعملون لدى المؤمن له إذا ما أصيبوا أثناء العمل وبسببه.
- أفراد عائلة كل من المؤمن له وقائد المركبة (الزوج والوالدين والأولاد) المتسببة بالحادث.
- قائد المركبة المخصصة للتأجير ومركبة النقل العام ومركبة تعليم القيادة.

طلب التأمين

الطلب المتضمن البيانات الخاصة بالمؤمن له وبيانات المركبة ونوع التغطية المطلوبة وبمبدأ معرفة أو علم المؤمن له إلكترونياً أو خطياً.

بما أن المؤمن له قد تقدم إلى شركة أكسا المشار إليها في هذه الوثيقة بـ "الشركة" بطلب لإبرام التأمين المبين فيما بعد، ووافق على اعتبار هذا الطلب أساساً لهذه الوثيقة وجزءاً لا يتجزأ منها ودفع أو قبل أن يدفع قسط التأمين المطلوب منه، وقبلت الشركة وتعهدت بدفع التعويض للغير/ المتضرر في حالة حدوث ضرر بموجب هذا التأمين سواء أكان ناشئاً عن استعمال المركبة أو وقوفها في دولة الإمارات العربية المتحدة أثناء مدة التأمين.

فقد أبرمت هذه الوثيقة لتغطية المسؤولية تجاه الغير/ المتضرر عن الحوادث التي تتسبب بها المركبة للغير/ المتضرر التي تقع طبقاً للأحكام والشروط والاستثناءات الواردة بهذه الوثيقة أو الملحق بها وذلك عن المبالغ التي يلزم المؤمن له أو قائد المركبة بدفعها لقاء:

- الأضرار الجسدية التي تلحق بالغير داخل المركبة أو خارجها.
- الأضرار المادية التي تلحق بالغير.

التعاريف

يكون للكلمات والعبارات الآتية المعاني المبينة قرين كل منها ما لم يقض السياق بغير ذلك:

الوثيقة

وثيقة التأمين الموحدة لتأمين المركبة من المسؤولية المدنية تجاه الغير التي تتعهد بمقتضاها الشركة بأن تعوض الغير المتضرر عند حدوث الضرر المغطى بالوثيقة وأي ملحق لها والتي تحكم العلاقة بين الطرفين مقابل القسط الذي يدفعه المؤمن له.

الشركة (المؤمن) نحن / المؤمن / لدينا / لنا

تعني شركة التأمين المذكورة في جدول الوثيقة وشهادة التأمين: أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب.(م)/أكسا شركة التأمين المرخص لها بالعمل داخل الدولة طبقاً للقوانين والأنظمة

الجدول ٤ مبالغ التحمل

مبلغ التحمل	المركبة
لا يتجاوز مبلغ (٣٥٠) درهم / لكل حادث	المركبات الخصوصية التي لا يزيد عدد ركابها المصرح بهم على (٩) ركاب ولا تزيد قيمتها عن (٥٠,٠٠٠) درهم
لا يتجاوز مبلغ (٧٠٠) درهم / لكل حادث	المركبات الخاصة التي لا يزيد عدد ركابها المصرح بهم على (٩) ركاب، والتي تزيد قيمتها عن (٥٠,٠٠٠) درهم ولا تتجاوز (١٠٠,٠٠٠) درهم.
لا يتجاوز مبلغ (١٠٠٠) درهم / لكل حادث	المركبات الخاصة التي لا يزيد عدد ركابها المصرح بهم على (٩) ركاب، والتي تزيد قيمتها عن (١٠٠,٠٠٠) درهم ولا تتجاوز (٢٥٠,٠٠٠) درهم.
لا يتجاوز مبلغ (١٢٠٠) درهم / لكل حادث	المركبات الخاصة التي لا يزيد عدد ركابها المصرح بهم على (٩) ركاب، والتي تزيد قيمتها عن (٢٥٠,٠٠٠) درهم.
لا يتجاوز مبلغ (١٤٠٠) درهم / لكل حادث	المركبات الخاصة التي لا يزيد عدد ركابها المصرح بهم على (٩) ركاب، والتي تزيد قيمتها عن (٥٠٠,٠٠٠) درهم.
لا يتجاوز مبلغ (١٥٠٠) درهم / لكل حادث	المركبات الخاصة التي يزيد عدد ركابها المصرح بهم عن (٩) ركاب ولا يتجاوز عن (١٢) راكب.
لا يتجاوز مبلغ (١٧٠٠) درهم / لكل حادث	المركبات الخاصة التي يزيد عدد ركابها المصرح بهم على (١٢) راكباً ومركبات الاجرة ومركبات النقل التي لا تزيد حمولتها على (٣) طن.
لا يتجاوز مبلغ (٤٥٠٠) درهم / لكل حادث	مركبات النقل التي تزيد حمولتها على (٣) طن وحافلات الركاب والمركبات الصناعية المعدة للأشغال الإنشائية والأعمال الزراعية.

قسط التأمين

المقابل الذي يسدده أو يتعهد أن يسدده المؤمن له نظير التغطية التأمينية.

الحوادث

كل واقعة أُلحقت ضرراً بالغير/المتضرر نتيجة استعمال المركبة أو انفجارها أو احتراقها أو تناثرها أو سقوط أشياء منها أو حركتها أو اندفاعها الذاتي أو وقفها.

الأضرار الجسدية

الوفاة و/أو الإصابات البدنية التي تلحق بالغير بما في ذلك العجز الكلي أو الجزئي الدائم أو المؤقت.

الاضرار المادية

الضرر أو التلف الذي يلحق بالمتلكات العائدة للغير.

المركبة

آلة ميكانيكية أو دراجة نارية أو أي جهاز آخر يسير بقوة ميكانيكية والموضحة مواصفاتها في الوثيقة.

المقطورة

مركبة مصممة للارتباط بمركبة ميكانيكية أو شاحنة أو جرار، وتشمل المقطورة الخفيفة (مقطورة الرحلات) التي لا يزيد وزنها عن ٧٥٠ كيلو غرام والمرخصة لذلك وفق قانون السير والمرور الساري المفعول.

نصف المقطورة وشبه المقطورة

مقطورة بدون محور أمامي، ومرتبطة بطريقة يكون جزء كبير من وزنها ووزن حمولتها محمولاً من قبل الجرار أو المركبة الميكانيكية (القاطرة).

الكارثة الطبيعية

كل ظاهرة عامة تنشأ عن الطبيعة مثل (الفيضانات أو الزوايح أو الأعاصير أو ثوران البراكين أو الزلازل والهزات الأرضية) وتؤدي إلى ضرر شامل وواسع ويصدر بخصوصها قرار من السلطة المختصة في الدولة.

الملحق الإضافي

كل اتفاق خاص بين الطرفين يحتوي على منافع إضافية يضاف إلى التغطيات الأساسية في هذه الوثيقة.

ملحق الحوادث الشخصية

غطاء تأمين إضافي من الحوادث الشخصية لتأخذ المركبة والمؤمن له والركاب الذين تم استئناؤهم من التغطية الأساسية مقابل قسط إضافي.

المسؤولية المدنية

المسؤولية عن الإصابات والأضرار الناتجة عن استعمال المركبة المؤمن عليها والتي تصيب الغير/المتضرر.

الطريق

كل سبيل مفتوح للسيير العام دون حاجة إلى إذن خاص وكل مكان يتسع لمرور المركبات ويسمح للجمهور بارتياحه سواء كان ذلك بإذن أو بترخيص من جهة مختصة أو بغير ذلك وسواء كان ارتياحه بمقابل أو بغير مقابل، ووفقاً للتعريف الوارد في قانون السير والمرور الناقد.

نسبة الاستهلاك

النسبة التي يتحملها الغير المتضرر عند وقوع حادث وطلبه استبدال قطع غيار جديدة بدلاً من المستعملة في حالة الخسارة الجزئية وفقاً لجدول الاستهلاك.

الأكسورات

القطع التي قامت الشركة المصنعة للمركبة (الراديو والستيريو والهاتف والقطع الأخرى) التي تم بالتحديد إعلان قيمتها وصناعتها للشركة وذكرت في جدول الوثيقة.

أفراد العائلة

أي فرد مقيم معك في منزلك.

السائق المرخص له

المؤمن له أو أي شخص يقود المركبة بإذن منه، شريطة أن يحمل هذا الشخص رخصة قيادة سارية المفعول للمركبة وفقاً لقوانين وأنظمة المرور وأن لا تكون رخصة السائق قد سحبت بأمر من محكمة قانونية أو لوائح المرور.

مدة التأمين

المدة الزمنية لهذه الوثيقة كما هو موضح بالجدول، وأية مدة تأمين أخرى نوافق على تأمينك خلالها.

الحدود الإقليمية

الإمارات العربية المتحدة وأية مناطق أخرى ذكرت في جدول وثيقتك.

أ. الشروط العامة

١. تعتبر الوثيقة وجداولها عقداً واحداً ويعتبر أي ملحق لها جزءاً لا يتجزأ منها وكل كلمة أو عبارة أعطى لها معنى خاص في أي جزء من الوثيقة أو ملاحظتها يكون لها ذات المعنى في أي مكان آخر وردت فيه ما لم يدل السياق على غير ذلك.

٢. لا تسري أحكام هذه الوثيقة خارج حدود دولة الإمارات العربية المتحدة.

٣. لا يجوز للشركة التمسك في مواجهة الغير

المتضرر بعدم مسؤوليتها عن التعويض بسبب أي دفع من الدفع التي يمكن إثارتها في مواجهة المؤمن له.

٤. يحق للغير/المتضرر مطالبة الشركة مباشرة بالتعويض عن الأضرار التي لحقت به والتي تسببت بها المركبة المؤمنة لديها.

٥. أ. تكون مسؤولية الشركة في حالة وفاة أحد أفراد العائلة كل من المؤمن له أو قائد المركبة مبلغ ٢٠٠,٠٠٠ درهم (مائتي ألف درهم) فقط للشخص الواحد، وعند الإصابة تكون مسؤولية المؤمن بحسب نسبة العجز إلى المبلغ المذكور للشخص الواحد.

ب. تكون مسؤولية الشركة في حالة وفاة قائد المركبة المخصصة للتأجير ومركبة النقل العام ومركبة تعليم القيادة مبلغ ٢٠٠,٠٠٠ درهم (مائتي ألف درهم) فقط للشخص الواحد، وعند الإصابة تكون مسؤولية المؤمن بحسب نسبة العجز إلى المبلغ المذكور للشخص الواحد.

٦. كل تبليغ أو إخطار بحدوث تستلزمه الوثيقة يجب أن يوجه إلى الشركة كتابة سواءً بواسطة البريد الإلكتروني أو الفاكس أو باليد على العنوان المحدد في الوثيقة بأسرع وقت ممكن.

٧. أ. فيما يتعلق بوثيقة تأمين الاسطول أو بأي مركبة مؤمنة بموجب هذه الوثيقة لا يجوز للشركة والمؤمن له عقد أي اتفاق من شأنه أن يقلل أو يحول دون تغطية مسؤوليته المدنية الكاملة الناشئة عن الوفاة أو الإصابات البدنية أو الأضرار المادية التي توفرها هذه الوثيقة أو تخفيض حدود مسؤولية الشركة أو التغطيات المقررة فهذه الوثيقة، ويدخل ضمن ذلك ما يتعلق بالحرمان من المطالبة بالتعويض لأي سبب ليس له علاقة بالحدوث كالعمر أو الجنس أو تاريخ حصوله على رخصة القيادة وخلافه وإلا اعتبر الاتفاق باطلاً.

ب. على أنه يجوز الاتفاق على تغطيات تأمينية جديدة لا تشملها الوثيقة أو زيادة حدود هذه المسؤوليات والتغطيات بموجب وثيقة منفصلة أو بموجب ملحق إضافي.

٨. للشركة أن تتولى الإجراءات القضائية والتسوية لتمثيل المؤمن له أو قائد المركبة على نفقتها من خلال محام في أي تحقيق أو استجواب وأمام أي محكمة في أي دعوى أو التدخل في أي مرحلة من مراحلها يتعلق بمطالبة أو حادث قد تسأل عنه الشركة بموجب هذه الوثيقة ويمكن أن يترتب عليه دفع تعويض طبقاً لأحكام هذه الوثيقة، ولها أن تقوم بتسوية تلك المطالبة والتصالح فيها، وعلى المؤمن له أن يقدم إلى الشركة كل تعاون ممكن سواء بتوقيع وكالة للمحامي أو خلافه من أجل تمكينها من مباشرة أي من الإجراءات القانونية.

٩. دون المساس بالحقوق الناشئة عن وثائق التأمين على الحياة ووثائق التأمين من الحوادث الشخصية وفي حال تعدد وثائق التأمين الإلزامي من المسؤولية المدنية الناشئة عن استعمال المركبة الصادرة عن أكثر من شركة واحدة فإن:

أ. التعويض يقسم بالتساوي بين الشركات المؤمنة في حال الوفيات والإصابات، أما إذا كان هنالك اقتسام للمسؤولية (بين المؤمن له والغير/المتضرر) حسب درجة الخطأ فتؤخذ نسبة الاشتراك في المسؤولية بعين الاعتبار.

ب. التعويض عن الأضرار المادية يقسم بحسب نسبة مبلغ التأمين المبين في كل وثيقة إلى مجموع مبالغ التأمين في باقي الوثائق، وتؤخذ نسبة الاشتراك في المسؤولية بعين الاعتبار.

١٠. تلتزم الشركة عند وقوع حادث بما يلي:
أ. إصلاح المركبة المتضررة أو أي جزء من

أجزائها أو ملحقاتها واستبدال قطع غيرها المتضررة وإعادتها إلى حالتها التي كانت عليها قبل الحادث.

ب. دفع القيمة السوقية للمركبة/المركبات المتضررة إذا تجاوزت قيمة الأضرار ما نسبته ٥٠% من القيمة السوقية للمركبة وقت الحادث، على ألا تتعدى مسؤولية الشركة مبلغ مليوني درهم عن كل حادث. وفقاً للفقرة (ج) من البند (١) من (الفصل الثاني: التزامات شركة التأمين).

ج. استبدال المركبة المتضررة في حالة الخسارة الكلية بأخرى من ذات النوع والموديل والاضافات والحالة التي كانت عليها قبل الحادث، وذلك ما لم يطلب الغير/المتضرر أن تدفع له القيمة نقداً وفي هذه الحالة تقوم الشركة بإجابة طلبه.

د. تدفع الشركة نقداً إلى الغير المتضرر في حال طلبه ذلك قيمة الأضرار (الفقد أو التلف) للقطع المتضررة للمركبة كلها أو أي جزء من أجزائها أو ملحقاتها أو قطع غيرها وما يمثل أجور تركيب واستبدال القطع المفقودة أو التالفة وقت الحادث وإعادتها إلى الحالة التي كانت عليها قبل الحادث.

١١. تستبدل القطع المتضررة للمركبات التي لم يمض على تاريخ أول تسجيل لها واستعمالها أكثر من سنة كاملة بقطع جديدة أصلية ودون تحمل المتضرر أي نسب استهلاك.

١٢. في حال تم الاتفاق مع الغير المتضرر على إصلاح المركبة المتضررة، فإن شركة التأمين تلتزم بإصلاح المركبة المتضررة في ورش إصلاح الوكالة، وذلك للمركبات التي لم يمض على تاريخ أول تسجيل لها واستعمالها أكثر من سنة كاملة.

١٣. في حال مرور أكثر من سنة على تسجيل المركبة واستعمالها تلتزم الشركة بإصلاح المركبة

المتضررة لدى ورش إصلاح مناسبة ويتم استبدال القطع المتضررة بأخرى أصلية بذات المستوى بحيث تضمن الشركة بأن تتم أعمال الإصلاح وفقاً للأصول الفنية، كما وتضمن الورش أعمال الإصلاح، وعلى الشركة تمكين الغير المتضرر من فحص المركبة لدى أي جهة فاحصة معتمدة في الدولة للتأكد من أنهتم إصلاح المركبة وفقاً للأصول الفنية وبشكل يستوفي الشروط المطلوبة لترخيصها من حيث المتانة والأمان وأي شرط آخر ودون التأثير على الفحص الفني للمركبة المتضررة جراء الحادث لدى الجهات الرسمية المختصة.

وفي حال تبين أن الإصلاح لم يكن وفقاً للأصول الفنية فلتلتزم الشركة بمعالجة الأمر إلى أن يتم تسليم الغير المتضرر مركبته بعد إصلاحها بشكل نهائي ووفقاً للأصول الفنية بأقرب وقت.

١٤. في حال طلب الغير المتضرر تركيب قطع غيار جديدة بدلاً عن القطع المتضررة جراء الحادث فيتحمل نسب الاستهلاك المحددة في الجدول رقم (١) من القيمة النهائية لفاتورة الشراء، وفيما يتعلق بمركبات مكاتب التأجير ومركبات الأجرة والمركبات العمومية فتطبق نسب الاستهلاك المحددة في الجدول رقم (٢) من القيمة النهائية لفاتورة الشراء.

١٥. لا يجوز خصم الاستهلاك أو تركيب قطع مستعملة إذا كانت القطع ضمن القائمة المحددة في الجدول رقم (٤) الوارد في هذه الوثيقة.

١٦. للغير/المتضرر أن يتولى إصلاح الأضرار التي تلحق بالمركبة نتيجة الحادث شريطة أن لا تزيد كلفة الإصلاح عن المبلغ المتفق عليه مع الشركة ولها أن تطلب ما يفيد أن عملية إصلاح المركبة قد تمت.

١٧. في حال تضرر الأجزاء الثابتة غير القابلة للتبديل من المركبة كقاعدة المركبة (الشاصي) وأصبحت هذه الأجزاء بحاجة إلى عملية قص أو شد أو لحام نتيجة

الحادث، فإن المركبة تعتبر بحالة خسارة كلية وتلتزم الشركة بالتعويض حسب القيمة السوقية للمركبة وقت الحادث.

١٨. في حال اعتبار المركبة بحالة خسارة كلية وقامت الشركة بتعويض الغير المتضرر على هذا الأساس فإن الحطام يكون من حق الشركة، ولا يجوز تحميل الغير المتضرر أي مصاريف مقابل نقل ملكية المركبة أو استصدار شهادة حيابة للمركبة المشطوبة، على أن تكون المركبة خالية من أي التزامات تجاه الغير كالمخالفات المرورية وغيره.

١٩. أ. في حال وجود أي خلاف بين الشركة والغير المتضرر بشأن قيمة الأضرار أو مبلغ التعويض أو تحديد القيمة السوقية للمركبة المتضررة فإنه يتم تعيين خبير كشف وتقدير أضرار مرخص ومفيد لدى هيئة التأمين لتحديد قيمة هذه الأضرار أو مبلغ التعويض أو القيمة السوقية وعلى نفقة الشركة.

ب. في حال عدم قبول رأي الخبير، يجوز لأي من الطرفين أن يطلب من هيئة التأمين تعيين خبير مرخص من قبلها على نفقة ذلك الطرف، وعلى أن يتحمل أتعاب الخبير الطرف الذي لم يكن التقرير في صالحه.

٢٠. في حال الاتفاق على إضافة تغطية تأمينية للمؤمن له أو قائد المركبة أو أي من الأشخاص الذين تم استشارتهم من التغطيات بموجب هذه الوثيقة فإنه لا يجوز تحديد مبلغ التعويض عن الوفاة بأقل من ٢٠٠,٠٠٠ درهم (مائتي ألف درهم) للشخص الواحد.

٢١. لا يجوز للشركة رفض تعويض الغير المتضرر بسبب التأخير عن التبليغ عن الحادث إذا كان التأخير يستند لعذر مقبول.

٢٢. تشمل أحكام هذه الوثيقة الأضرار التي تلحق بالغير المتضرر من المقطورة ونصف المقطورة وشبه المقطورة ما دامت تتبع القاطرة.

٢٢. لا تتقصد هذه الوثيقة وأي ملحق لها من حق أي شخص في المطالبة بالتعويض أو المطالبة باسترداد أي مبلغ يستحق له بموجب أحكام أي تشريع نافذ.

ب. التزامات شركة التأمين

١. تلتزم الشركة في حال وقوع حادث نتج أو ترتب على استعمال المركبة بتعويض الغير المتضرر في حدود مسؤوليتها المنصوص عليها في هذه الوثيقة عن جميع المبالغ التي يلتزم المؤمن له أو قائد المركبة قانوناً بدفعها بصفة تعويض عما يلي:

أ. الوفاة أو أية إصابة بدنية تلحق بأي شخص بما في ذلك ركاب المركبة باستثناء المؤمن له وقائد المركبة المتسببة بالحادث والركاب الذين يعملون لدى المؤمن له إذا ما أصيبوا أثناء العمل و بسببه، ويعتبر الشخص من ركاب المركبة سواء كان موجوداً داخل المركبة أو صاعداً إليها أو نازلاً منها، ويكون الحد الأقصى لمسؤولية الشركة عن أي مطالبة أو جملة مطالبات نشأت عن حادث واحد هو قيمة ما يحكم به قضائياً مهما بلغت قيمته باستثناء الزوج والوالدين والأولاد حيث يكون حداها الأقصى ٢٠٠,٠٠٠ درهم (مائتي ألف درهم) لكل مصاب في حالة الوفاة أما في حالة العجز فتكون حسب نسبة العجز منسوبة لمبلغ ٢٠٠,٠٠٠ درهم (مائتي ألف درهم).

ب. مع مراعاة أحكام الفقرة (أ) أعلاه تحدد مسؤولية شركة التأمين بقيمة ما يحكم به قضائياً مهما بلغت قيمته بما في ذلك ما يطالب به المدعي من المصروفات القضائية والنفقات ما عدا الغرامات، وعلى الشركة أن تؤدي التعويض إلى صاحب الحق فور صيرورة الحكم القضائي واجب التنفيذ.

ج. الأضرار التي تصيب الأشياء والممتلكات (ما عدا المملوك منها للمؤمن له أو لقائد المركبة

وقت الحادث أو ما كان لدى أي منهما على سبيل الأمانة أو في حراسته أو في حيازته)، يتحدد مبلغ التأمين فيها عن أي مطالبة أو جملة مطالبات نشأت عن حادث واحد بمبلغ ٢,٠٠٠,٠٠٠ درهم (مليون درهم) مهما بلغ عدد الأشخاص الذين تضررت ممتلكاتهم، شاملة التكاليف اللازمة لنقل المركبة المتضررة إلى ورش الوكالة أو ورش الإصلاح الأخرى وفقاً لأحكام هذه الوثيقة، حسب مقتضى الحال.

د. تحمل مبلغ قدره ٦٧٧٠ درهم تدفع لمزود خدمة الإسعاف والنقل الطبي إلى المستشفيات عن كل شخص مصاب يتعرض للإصابة البدنية أو الوفاة ويتم إسعافه ونقله إلى المستشفى نتيجة حادث يحصل من مركبة مؤمن عليها لدى الشركة من المسؤولية المدنية.

هـ. يستحق الغير المتضرر مالك المركبة الخصوصية بدل فوات المنفعة (المركبة البديلة) وحسب التفصيل الآتي:-

أولاً: في حال اختيار الغير المتضرر التعويض النقدي لا يتم احتساب أي بدل عن فوات المنفعة.

ثانياً: أما في حال اختيار الإصلاح للمركبة المتضررة في ورش الإصلاح حسب مقتضى الحال فتحسب مدة بدل فوات المنفعة بالأيام من تاريخ تسليم المركبة المتضررة وتقرير الحادث والملكية للشركة.

ثالثاً: تحتسب مسؤولية شركة التأمين عن بدل فوات المنفعة عن كل يوم لكل مركبة متضررة حسب قيمة أجرة مركبة بديلة مماثلة لنفس النوع من المركبة وبما لا يزيد عن ثلاثمائة درهم يومياً، وتكون المدة القصوى لبديل فوات المنفعة عشرة أيام وللشركة أن توفر مركبة بديلة مماثلة عن تلك المدة تكون بحالة جيدة جداً للسير على الطرق.

٢. يمتنع على الشركة أن تتقصد أي مبلغ تحمل من الغير المتضرر.

٣. في حالة وفاة أي شخص يمتد إليه التأمين المنصوص عليه في هذه الوثيقة تلتزم الشركة بأن تدفع مبلغ التعويض المستحق نتيجة الحادث إلى ورثته وفقاً للشروط والأحكام الواردة في هذه الوثيقة.

٤. تلتزم الشركة بأي تسوية بين المؤمن له والغير المتضرر إذا تمت بموافقتها الخطية.

٥. يمتد التأمين المنصوص عليه في هذا الفصل في حدود الأحكام والشروط الواردة به إلى مسؤولية كل قائد مركبة مرخص أثناء قيادته للمركبة المؤمن عليها.

ج. التزامات المؤمن له

١. في حال وقوع حادث يترتب عليه مطالبة وفقاً لأحكام الوثيقة يجب على المؤمن له أو قائد المركبة أن يخطر الجهات الرسمية المختصة والشركة المؤمن لديها خلال مدة معقولة من تاريخ وقوع الحادث مع تقديم جميع المستندات والبيانات المتعلقة بالحادث، ما لم يكن التأخير لعذر مقبول، ويجب على المؤمن له تسليم الشركة بأسرع وقت ممكن كل مطالبة أو إنذار أو أوراق قضائية بمجرد تسلمه إياها.

٢. يجب على المؤمن له أو قائد المركبة إخطار الشركة بأسرع وقت بمجرد علمه بقيام دعوى أو تحقيق أو تحريات خاصة بالحادث المذكور، ما لم يكن التأخير لعذر مقبول، وفي حالة وقوع سرقة أو عمل جنائي آخر على المركبة المؤمن عليها قد يترتب عليه قيام مطالبة وفقاً لهذه الوثيقة يتعين على المؤمن له أن يخطر الجهات المختصة بأسرع وقت وأن يقدم كل تعاون للشركة.

٣. لا يجوز للمؤمن له ولا لمن ينوب عنه تقديم أي إقرار بالمسؤولية أو عرض أو وعد أو دفع أي

مبلغ بدون الموافقة الخطية للشركة.

د. الاستثناءات

لا يغطي هذا التأمين المسؤولية المدنية التي تنتج أو تنشأ عن الحوادث التي تقع من المركبة المؤمن عليها في الحالات الآتية:

١. الحوادث التي تقع خارج حدود الدولة.

٢. الحوادث التي تكون قد وقعت أو نشأت أو نتجت أو تعلقت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بالكوارث الطبيعية مثل (الفيضانات أو الزوايع أو الأعاصير أو ثوران البراكين أو الزلازل والهزات الأرضية).

٣. الغزو أو أعمال العدو الأجنبي أو الأعمال الحربية سواء أكانت الحرب معلنة أو لم تعلن أو الحرب الأهلية أو الاضطرابات أو الاضطرابات الشعبية أو العصيان أو الثورة أو الانقلاب العسكري أو اغتصاب السلطة أو المصادرة أو التأميم أو المواد والنظائر المشعة أو التفجيرات الذرية أو النووية أو أي عامل يتصل بطريق مباشر أو غير مباشر بأي سبب من الأسباب المتقدمة.

٤. الحوادث التي تقع للمؤمن له أو قائد المركبة أو الأشخاص الذين يعملون لدى المؤمن له إذا ما أصيبوا أثناء العمل وبسببه إلا إذا حصل على تغطية إضافية بموجب ملحق أو وثيقة أخرى.

هـ. حالات الرجوع على المؤمن له

يجوز للشركة أن ترجع على المؤمن له و/أو قائد المركبة أو المسؤول عن الحادث بحسب الأحوال بقيمة ما تكون قد أدته من تعويض في الحالات الآتية:

١. إذا ثبت أن التأمين قد عقد بناء على إدلاء المؤمن له ببيانات كاذبة أو إخفائه وقائع

- جوهريّة تؤثر في قبول الشركة تغطية الخطر أو في تحديد قسط التأمين.
٢. إذا ثبت استعمال المركبة في غير الأغراض المحددة في طلب التأمين الملحق بهذه الوثيقة أو تجاوز الحد الأقصى للركاب المسموح به أو ثبت تحميلها بأكثر من الحمولة المقررة لها أو إذا كانت حمولتها غير محزومة بشكل فني معكم أو تجاوز حدود العرض أو الطول أو العلو المسموح به شريطة أن يثبت أن ذلك هو السبب المباشر في وقوع الحادث.
٣. إذا ثبت استعمال المركبة في سباق أو اختبار السرعة في غير الأحوال المصرح بها - شريطة أن يثبت أنه السبب المباشر في وقوع الحادث.
٤. إذا ثبت أن هنالك مخالفة للقوانين وانطوت المخالفة على جناية أو جنحة عمدية وفقاً للتعريف المنصوص عليه في قانون العقوبات المعمول به والنافذ المفعول في الدولة.
٥. إذا ثبت أن قيادة المركبة تمت دون الحصول على رخصة قيادة لنوع المركبة طبقاً لقانون السير والمرور ولوائح وأحكام هذه الوثيقة أو أن يكون الترخيص الممنوح للمؤمن له أو لقائد المركبة، حسب مقتضى الحال، قد صدر أمر بإيقافه من المحكمة أو السلطات المختصة أو بمقتضى لوائح المرور أو أن رخصة قيادة المركبة كانت منتهية وقت الحادث ما لم يستطع تجديد الرخصة المنتهية خلال ثلاثين يوماً من تاريخ الحادث.
٦. إذا ثبت أن قائد المركبة سواء المؤمن له أو شخص آخر سمح له بقيادتها ارتكب الحادث وهو في غير حالته الطبيعية بسبب وقوعه تحت تأثير المخدرات أو تناول المشروبات الكحولية المؤثرة على قدرته في السيطرة على المركبة أو تناول العقاقير الطبية التي لا يسمح طبيًا بالقيادة بعد تناولها، أما إذا كانت المركبة معدة للتأجير فيتم الرجوع على قائد المركبة (المستأجر).
٧. إذا ثبت وقوع الحادث عمداً من المؤمن له أو قائد المركبة.
٨. حال تسبب المقطورة أو نصف المقطورة أو شبه المقطورة بحادث ولم يكن المؤمن له قد اتفق مع الشركة على شمولها بالتأمين.
٩. إذا ثبت استعمال المركبة خارج الطريق وفقاً لتعريف الطريق في هذه الوثيقة ولم يكن هنالك تغطية إضافية.
١٠. أما في حال كانت الاضرار التي لحقت بالغير المتضرر نتيجة عملية سرقة أو سطو للمركبة المؤمّنة وتوفرت إحدى حالات الرجوع بحق السارق فيتم الرجوع عليه فقط.
- و- إنهاء الوثيقة**
١. لا يجوز للشركة ولا للمؤمن له إنهاء هذه الوثيقة أثناء مدة سريانها ما دام ترخيص المركبة قائماً.
٢. على أنه يجوز إنهاء الوثيقة قبل انتهاء مدة سريانها بسبب:
- أ. إلغاء ترخيص المركبة أو
- ب. تقديم وثيقة تأمين جديدة بسبب تغيير بيانات المركبة أو
- ج. نقل ملكيتها بموجب شهادة صادرة عن الجهة المختصة، وفي هذه الحالة يجب على الشركة المؤمن لديها أن ترد للمؤمن له القسط المدفوع بعد خصم الجزء المتناسب مع المدة التي كانت الوثيقة سارية فيها بحسب جدول المدد القصيرة رقم (٣) الوارد في هذه الوثيقة، شريطة ألا تكون هناك أية تعويضات دفعت أو مطالبات معلقة وكان المؤمن له متسبباً في الحادث.
٢. تعتبر هذه الوثيقة ملغاة حكماً في حال
١. تلزم الشركة بتضمين جميع البيانات الواردة في الجدول رقم (٥) من هذه الوثيقة ويعتبر هذا الجدول جزءاً من هذه الوثيقة.
٢. لا تسمع الدعاوى الناشئة عن هذه الوثيقة بعد انقضاء ثلاث سنوات من اليوم الذي علم فيه المتضرر وذوي المصلحة بحادث الضرر وبالمسؤول عنه.
٣. تختص محاكم دولة الإمارات العربية المتحدة بالفصل في أي منازعة قد تنشأ عن هذه الوثيقة.
- ز. أحكام عامة**
١. التلّف الكلي للمركبة (الخسارة الكلية) شريطة شطب تسجيلها بقرار تصدره إدارة المرور والترخيص يؤكد عدم صلاحيتها للاستعمال، على أن يبقى كل من الشركة والمؤمن له ملتزمين بأحكامها قبل الإنهاء.
٢. يجوز للشركة أن ترجع على المؤمن له و/أو قائد المركبة أو المسؤول عن الحادث بحسب الأحوال بقيمة ما تكون قد أدته من تعويض في الحالات الآتية:

الجدول ١

نسب الاستهلاك "قطع غيار المركبات الخاصة"

النسبة	السنة
-	الأولى
%٥	الثانية
%١٠	الثالثة
%١٥	الرابعة
%٢٠	الخامسة
%٣٠	السادسة وما فوق

الجدول ٢

نسب الاستهلاك قطع غيار "مركبات الأجرة
والمركبات العمومي ومركبات مكاتب التأجير"

النسبة	السنة
%١٠	الستة أشهر الأخيرة من السنة الأولى
%٢٠	الثانية
%٢٥	الثالثة
%٣٠	الرابعة
%٣٥	الخامسة
%٤٠	السادسة وما فوق

الجدول ٣

"جدول المدد القصيرة" ببيان نسب الاسترداد من قسط التأمين

نسبة الاسترداد من القسط	المدة لسريان الوثيقة
%٨٠	مدة لا تتجاوز شهر
%٧٠	مدة تزيد على شهر ولغاية نهاية الشهر الرابع
%٥٠	مدة تزيد عن أربعة أشهر ولغاية نهاية الشهر السادس
%٣٠	مدة تزيد عن ستة أشهر ولغاية نهاية الشهر الثامن
لا شيء	مدة تزيد عن ثمانية أشهر

الجدول ٤

قائمة قطع الغيار التي إذا تضررت من حادث سير يجب تغييرها بأخرى جديدة دون خصم أي استهلاك

زجاج المركبة
الأسطوانات الرئيسية للكوابح (للفرامل)
أسطوانات عجلة الكوابح (الفرامل)
جسم الكوابح (الفرامل)
كابلات الكوابح (طراز الانايب)
خراطيم الكوابح
صفائح (أغشية) الكوابح
صناديق التوجيه
تروس التوجيه
محاور التوجيه ومفاضلة الكروية
أحزمة المقاعد

الفصل الثالث: التغطيات التلقائية، التغطيات الاختيارية والإستثناءات العامة

تمديدات التغطية التلقائية

أ. حد التأمين لأضرار ممتلكات الغير إزداد ليكون ٥,٠٠٠,٠٠٠ درهم

ب. خدمة المساعدة على الطريق مضافة بشكل تلقائي في الوثيقة

■ سحب المركبة في حالة التعطل أو الحادث سحب المركبة المؤمن عليها في حالة تعطل أو وقوع حادثة للمركبة المؤمنة، فسوف تقوم شركة أكسا باتخاذ الرتتيبات اللازمة لسحب أو نقل المركبة المؤمنة إلى أقرب ورشة تصليح معتمدة.

■ إزالة المركبة المؤمنة نتيجة الإنقلاب أو السقوط في منحدر عند قيادتها في حالة عدم قدرة المركبة المؤمنة على الحركة على طريق مبلط أو خارج الطريق، فستقوم الشركة بإزالة المركبة بتكلفة متفق عليها. إن أقصى مبلغ يتم دفعه هو ١٠٠,٠٠٠ درهم إماراتي فيما يتعلق بإزالة المركبة المؤمنة عند احلاجة لإستخدام رافعة. وسيتمثل المؤمن له أية تكاليف إضافية.

■ إستبدال إطارات المركبة إذا وجد ثقب في اطار المركبة، سنقوم بالمساعدة. لتغيير الإطارات، وذلك باستخدام فني وفق معايير لا تشمل التغطية على تزويد القطع و/أو الأدوات، الإطارات الإحتياطية، الرافعة والأدوات الأخرى.

■ خدمة البطارية عند فشل بطارية المركبة، فإنه سيتم تشغيلها حتى تتحرك بإستخدام ميكانيكي معتمد من أكسا.

■ خدمة فتح القفل إذا تم قفل المركبة من الخارج، سوف نحاول فتح القفل تحت إشراف السلطات المختصة بذلك.

ج. تمديد التغطية لتشمل سلطنة عمان

سوف يتم تمديد تغطية الوثيقة لتشمل سلطنة عمان مقابل قسط إضافي.

د. المصاريف الطبية

سوف تدفع الشركة إلى المؤمن له و/أو أي راكب آخر للمركبة المؤمنة التكلفة المعقولة للمصاريف الطبية المدفوعة بما يتعلق بأي إصابة جسدية عرضية بحيث يتصل السبب المباشر والفوري لهذا الحادث بالمركبة المؤمنة. يقصد بـ «الفوري» بأن العلاج يبدأ بعد ٢٤ ساعة من وقت ومن الإصابة الجسدية المرضية.

إستثناءات

أ. أن الفصل ٤ سيطبق فقط على المركبات الخاصة المؤمنة بأسم شخصي.

ب. لن تتجاوز مسؤولية الشركة مبلغ ٣,٥٠٠ درهم إماراتي للشخص الواحد بما يتعلق بأي حادثة واحدة. سوف يزيد هذا المبلغ إلى ٦,٠٠٠ درهم إماراتي للشخص الواحد إذا كانت لديك وثيقة التأمين التفضيضي للمركبات.

هـ. المقتنيات الشخصية

سوف ندفع لك (أو إذا كنت تفضل، للمالك) قيمة الخسارة أو الضرر الناجم للمقتنيات الشخصية نتيجة حريق، سرقة أو حادث عندما تكون المقتنيات في المركبة المؤمنة وإذا تم ذكر ذلك في تقرير الشرطة. وفي حالة حدوث نزاع، سوف يتطلب منك تقديم دليل على التقييم و/أو الشراء.

يجب أن لا يتجاوز أقصى مبلغ يجب دفعه بموجب هذه المنفعة ٤,٠٠٠ درهم إماراتي بما يتعلق بأي مطالبة واحدة أو مجموعة مطالبات ناجمة عن حادثة واحدة.

وسوف يتم خصم مبلغ اللبلى والتدهور والإستهلاك أو دفع القيمة السوقية للخسارة، وأيهما أقل.

إستثناءات

لن يتم الدفع لقيمة الخسارة أو الضرر الناتجة عما يلي:

أ. الأموال، الطوابع، التذاكر، المستندات أو البطاقات من أي نوع أو وصف.

ب. سرقة أية ممتلكات من مركبة مفتوحة أو ذات سقف متحرك إلا إذا كانت تلك الممتلكات داخل صندوق المركبة المغلق أو الصندوق الموجود بداخل السيارة (صندوق القفازات) المغلق.

ج. البضائع أو العينات المحمولة والتي تكون لها علاقة بأية تجارة.

و. تغطية تضرر الزجاج الأمامي

سوف نغطي تكلفة إستبدال أو تصليح الزجاج المكسور أو المتضرر، النوافذ أو الزجاج الموجود في سقف المركبة، و الخدوش التي تحدث بهيكل المركبة الناتج عن كسر الزجاج.

إنه من المفهوم بأن أي مدفوعات للمطالبة تحت هذا البند لا تؤثر على مبلغ التحمل شريطة أن لا تزيد قيمة إستبدال هذه النوافذ أو الزجاج مبلغ ٥,٠٠٠ درهم إماراتي.

لن تؤثر أي مطالبة قدمت بموجب هذه التغطية على خصم عدم المطالبات.

ز. استبدال الأقفال

في حالة تضرر أقفال المركبة المؤمنة أو سرقة المفاتيح، مفتاح تشغيل المركبة أو جهاز تشغيل القفل للمركبة المؤمنة، سندفع لك تكاليف استبدال الآتي:

- جميع الأقفال الخارجية للمركبة المؤمنة
- مفتاح تشغيل المركبة و قفل المقود إذا كانت تعمل بنفس المفتاح، و
- جهاز تشغيل القفل والقفل المركزي.

■ لن يؤثر تقديم مطالبة بموجب هذا الفصل على خصم عدم تقديم مطالبات. لا يطبق مبلغ التحمل لهذه التغطية.

ح. الرجوع إلى الفاتورة في حال الخسارة الكلية إذا كان عمر مركبتك أقل من ٢٤ شهراً وتمت اعتبارها خسارة كلية، فإننا سوف:

- نعوضك بقيمة المركبة عند شراؤها حسب الفاتورة الأصلية بعد إقتطاع ثمن أي إضافات أو إكسسوارات
- أو ثمن السوق الحالي لشراء مركبة جديدة حيث تكون من نفس فئة وطراز مركبتك

بشرط:

- أن لا تكون مركبتك مستوردة وتكون مشتارة من الوكيل المحلي في الدولة.
- أن تكون مركبتك مشتارة جديدة وغير مستعملة من الوكيل المحلي في الدولة.
- أن تسطيع تقديم الفاتورة الأصلية من الوكيل لإثبات الثمن الحقيقي الذي دفعته ثمن مركبتك.
- أن تكون انت المالك الأول للمركبة.

ط. تغطية المركبة خارج الطريق

إذا كانت لديك وثيقة تأمين شامل، فإنه سيتم تمديد وثيقة التأمين الخاصة بك لكي تشمل الخسارة أو الأضرار التي تلحق بالمركبة المؤمنة خلال قيادتها خارج الطريق،

وذلك بشرط ما يلي:

- أن تكون مركبتك ذات قدرات مركبة ذات دفع رباعي،
- ألا تكون مشارك في أي حدث أو فعالية تنافسية أو في رالي أو في سباق من أي نوع

سوف يتم تمديد تغطية الوثيقة لتشمل سلطنة عمان مقابل قسط إضافي

ي. خدمات الفحص لدى هيئة الطرق والمواصلات

إذا كان المؤمن له بحاجة إلى إعادة تسجيل المركبة المؤمن عليها، فإننا سوف ننقل المركبة من الموقع المطلوب واستكمال إجراءات التسجيل. سيتم أخذ المركبة المؤمنة للتسجيل مرة واحدة فقط. فإذا أُلِي سبب من الأسباب قام المؤمن له بأخذ سيارته أكثر من مرة واحدة، فسيتحمل المؤمن له أجر إضافي. وإنها مسؤولة المؤمن له للتحقق من جميع الغرامات المستحقة ودفعها مقدماً.

ك. خصم عدم وجود مطالبات

إذا لم تقم بأي مطالبات خلال الفترة الحالية للتأمين، فسوف تحصل على خصم عند تجديد قسط التأمين. سوف تكون قيمة الخصم وفقاً لجدول خصم عدم وجود المطالبات المطبق في وقت التجديد.

إذا نشأت أي مطالبات، فسوف يتم تخفيض خصم عدم وجود مطالبات عند التجديد القادم لقسطك وفقاً إلى جدول «خطوة إلى الورا» المطبق في وقت التجديد.

لا يمكن نقل خصم عدم وجود المطالبات الخاص بك إلى أي شخص آخر.

ل. خدمة إستلام وتسليم المركبة

في حال وقوع حادث مغطى، سوف نقوم بترتيب تسليم المركبة المؤمنة من المكان المطلوب إلى ورشة التصليح، وإستلام المركبة المؤمنة عند الانتهاء من أعمال التصليح.

م. نقطة اتصال موحدة للمطالبات

في حالة وقوع حادث مغطى، كعميل موتور بريستيغ يحق لك الاتصال بالفريق المخصص لمطالبات موتور بريستيغ في وقت ساعات العمل حيث سنقوم بما يلي:

- نلتزم بنقطة اتصال لأية مراسلات تتعلق بمطالبات موتور بريستيغ.
- التنسيق مع مزود الخدمة لترتيب التقاط المركبة المؤمنة من الموقع المطلوب وسحبها إلى ورشة لإصلاح، وإستلام المركبة المؤمنة بعد إنهاء الإصلاحات.
- التنسيق مع مزود الخدمة لترتيب منفعة المركبة البديلة.
- التنسيق مع مزود الخدمة لترتيب سحب المركبة في حالة التعطل أو الحادث.
- إذا وفرت لنا ورشة التصليح بوقت محدد للفحص، سنقوم بتنسيق بينك وبين ورشة التصليح..

ن. تمديد الإصلاحات داخل الوكالة إلى حد خمس سنوات

إذا ذكر في جدول وثيقتك، سوف يتم تمديد التغطية لتشمل إصلاحات مركبتك من الأضرار العرضية داخل الوكالة مقابل قسط اضافي متفق عليه

س. منفعة المركبة البديلة

بعد وقوع حادثة مغطاة تحت وثيقتك، سوف نقدم لك مركبة مستأجرة لفترة أقصاها ٧ أيام. وعندما نقرر بأن المركبة المؤمنة خسارة إجمالية نتيجة الضرر أو السرقة، سوف نقدم مركبة مستأجرة لمدة ٧ أيام أو حتى نقوم بتقديم عرض لتسوية المطالبة الخاصة بك، وأيهما أقرب. وسيتم تقديم هذا المنفعة عند قبولنا المطالبتك.

يجب أن يبدأ استخدام أي مركبة مستأجرة بموجب التغطيات المذكورة أعلاه خلال ٤٨ ساعة من تعطل المركبة المؤمنة، نتيجة حادث مغطى بموجب وثيقتك. تقدم المركبة المستأجرة للمؤمن له فقط.

وحتى يتم الإستفادة من المركبة المستأجرة، فيجب على المؤمن له أن يقدم بطاقة الإئتمان وخصم قيادة إماراتية سارية المفعول إلى شركة تأجير المركبات. يجب أن يقوم المؤمن له بإعادة المركبة المستأجرة إما إلى شركة تأجير المركبات أو إلى

مكان التصليح الذي يتم فيه تصليح المركبة المؤمنة. سوف يتم تطبيق أي قيود يتم تطبيقها على إستئجار المركبات في الإمارات العربية المتحدة.

إستثناءات

- تكاليف البترول ومواقف المركبات وأي غرامات.
- تكاليف إستئجار المركبة بعد فترة ٧ أيام.
- مبلغ التحمل المطبق في حالة وقوع حادثة عند إستخدام المركبة المستأجرة.
- أي نوع من المسؤولية القانونية الناشئة من إستخدام المركبة المستأجرة.
- تغطية دول مجلس التعاون.

التغطيات الإختيارية:

تتنطبق هذه التغطية فقط إذا ذكرت في جدول الوثيقة الخاص بك

أ. تغطية دول مجلس التعاون

تم تمديد الحدود الإقليمية بموجب الفصل ١ لتشمل عمان والبحرين والمملكة العربية السعودية والكويت وقطر. لكن لن يتم تغطيتك بموجب الفصل ٢، ضد المسؤولية إتجاه الطرف الثالث، حيث أن هذه التغطية منفصلة و يلزم شراؤه من نقاط الحدود لدى الدول المعنية (ما عدا عمان).

إستثناءات

- أ. يجب ألا تتجاوز أقصى مدة للرحلة الواحدة ثلاثين (٣٠) يوماً.
- ب. يجب ألا تتجاوز الحد الأقصى لعدد الأيام ٩٠ يوماً في أية فترة من ١٢ شهراً.

ب. منفعة الحوادث الشخصية

إنه من المتفق والمعارف عليه إنه سيتم دفع قسط إضافي، في حال وافقت الشركة على دفع التعويض كما هو موضح في الجدول أدناه بما يتعلق بالوفاة

و أي إصابات جسدية نشأت عن المؤمن له و/أو أفراد عائلة السائق (المعيل، الوالدان والأطفال) و/أو الموظفين عند الصعود والنزول من المركبة.

نتيجة حادثة عرضية حادة وملحوظة التي تؤدي بشكل مستقل عن أي سبب آخر (بإستثناء العلاج الطبي أو عن طريق الجراحة) إلى أي من هذه الإصابات المذكورة في الجدول أدناه خلال ٣ شهور التي تلي تاريخ الحادث.

شريطة أن:

أ. سيقبصر التعويض الذي ستدفعه الشركة طبقاً لمادة واحدة فقط من هذه المواد من المادة ١ إلى ٦ المذكورة أعلاه أو المادة ٧ بشكل مستقل أو عن طريق الإضافة إليها المادة ٥ أو ٦ وفقاً لحالة أي من هؤلاء الأشخاص المؤمنين نتيجة أي حادثة واحدة شريطة أن لا تتجاوز مسؤولية الشركة الإجمالية مبلغ التعويض ٢٠٠,٠٠٠ درهم إماراتي للشخص المؤمن له خلال أي فترة تأمين واحدة.

ب. عند طلب المؤمن له، سوف تدفع الشركة تعويضات أسبوعية للعجز الكلي المؤقت الذي يمنع الشخص المؤمن له من ممارسة مهنته (كما هو مذكور في المادة ٨ للجدول أعلاه) لفترة لا تتجاوز ٢٦ أسبوعاً متتابعاً. يجب أن تكون قيمة التعويض الأسبوعية والقيمة الإجمالية وفقاً للإتفاقية التي بين الشخص الذي يطالب بالتأمين و الشركة.

ج. إن الشركة غير مسؤولة عن دفع أي تعويض للوفاة أو الإصابة الجسدية التي تحدث بشكل مباشر أو غير مباشر، بشكل إجمالي أو جزئي نتيجة للأسباب التالية:

- ١. إيداء النفس تعمدًا أو الإلتحار أو محاولة الإلتحار أو عيب خلقي أو ضعف عقلي.
- ٢. نظراً لكون الشخص طالب التعويض نفسه مدمناً للمخدرات أو الخمر.

د. سوف يتم دفع هذا التعويض فقط عند موافقة المؤمن له أو ممثله / ممثله القانونية والذي متى ما استلم التعويض يتم الإبراء الكلي فيما يتعلق بالإصابة لذلك الشخص.

هـ. يجب أن لا يتجاوز عدد ركاب المركبة في وقت وقوع الحادثة القدرة الإستيعابية لعدد الركاب المرخص له للمركبة.

جدول المنافع		مبلغ التعويض	
رقم	نوع الإصابة	السائق	الركاب
١	الوفاة أو العجز الكلي الدائم.	٢٥٠,٠٠٠ درهم إماراتي	٢٠٠,٠٠٠ درهم إماراتي
٢	الفقدان الكلي والغير قابل للعلاج لكامل البصر في كلتا العينين.	٢٥٠,٠٠٠ درهم إماراتي	٢٠٠,٠٠٠ درهم إماراتي
٣	الخسارة الكلية نتيجة بتر عضو في أو أعلى المعصم أو الإكاحل لكلتا الأيدي أو كلتا القدمين أو واحدة معاً مع قدم واحدة.	٢٥٠,٠٠٠ درهم إماراتي	٢٠٠,٠٠٠ درهم إماراتي
٤	الخسارة الكلية نتيجة بتر عضو في أو أعلى المعصم أو الإكاحل لكلتا الأيدي أو كلتا القدمين أو واحدة معاً مع قدم واحدة.	٢٥٠,٠٠٠ درهم إماراتي	٢٠٠,٠٠٠ درهم إماراتي
٥	الفقدان الكلي والغير قابل للعلاج لكامل البصر في عين واحدة.	١٧٥,٠٠٠ درهم إماراتي	١٠٠,٠٠٠ درهم إماراتي
٦	الخسارة الكلية نتيجة بتر عضو في أو أعلى المعصم أو الكاحل ليد واحدة أو قدم واحدة.	١٧٥,٠٠٠ درهم إماراتي	١٠٠,٠٠٠ درهم إماراتي
٧	العجز الكلي الذي يمنح الشخص من إدارة أو مزاوله مهنته، ١,٥٠٠ درهم إماراتي للأسبوع الواحد لفترة لا تتجاوز ٢٦ أسبوع.	سوف تحدد قيمة التعويض للشخص على أساس نسبة العجز الجزئي الدائم موافق عليها من قبل المجلس الطبي ومضروبة بمبلغ التأمين	سوف تحدد قيمة التعويض للشخص على أساس نسبة العجز الجزئي الدائم موافق عليها من قبل المجلس الطبي ومضروبة بمبلغ التأمين
٨	العجز الكلي المؤقت الذي يمنح الشخص المصاب من مزاوله مهنته.	كما هو متفق عليه (على أساس أسبوعي) إلى ٢٦ أسبوع	كما هو متفق عليه (على أساس أسبوعي) إلى ٢٦ أسبوع

الإستثناءات العامة

١. لا تغطي الوثيقة الخسارة أو الضرر أو المسؤولية تجاه الطرف الثالث الناشئة من الحوادث المتعلقة بالمركبة المؤمنة في الحالات التالية:

أ. الحوادث التي تقع خارج الحدود الجغرافية المحددة في هذه الوثيقة.

ب. أي حوادث التي تحدث مباشرة أو غير مباشرة، بشكل تقريبي أو الناجمة عن بعد إلى، ساهمت إلى أو يمكن عزوها إلى أو الناشئة من أو بما يتصل مع الإشعاعات الأيونية أو التلوث بالإشعاعات الذرية الصادرة من أي وقود نووي أو أية مخلفات نووية ناتجة عن احتراق الوقود النووي بشكل مباشر أو غير مباشر مع أي من الأسباب المذكورة أعلاه.

ج. الحوادث الناجمة عن قيادة المؤمن له أو أي سائق آخر للمركبة خارج الطريق العام حيث يتم تعريف الطريق «كافة طرق المرور المفتوحة لعبور العامة»، إلا في حالة إتفاق الأطراف على خلاف ذلك في الوثيقة.

٢. هذا التأمين لا يغطي أية مسؤولية يجري الحاقها بمقتضى إتفاقية ولم تكن لتلحق لولا وجود تلك الاتفاقية.

٣. تستثنى الوثيقة أية مسؤولية ناجمة عن إستخدام المركبة في السباق، راليات المركبات و/أو تجارب السرعة.

استثناء الحرب والارهاب

سوف لن ندفع لأي حادثة، خسارة، ضرر أو إصابة الناجمة مباشرة أو غير مباشرة بسبب أي من التالي، سواء ساهمت أم لم تساهم أي أسباب أخرى بذلك :

- الحرب.
- الغزو.
- تصرفات الجيوش الأجنبية.
- العمليات العدائية، والعمليات الحربية

(سواء كانت الحرب معلنة أم لا).

الحرب الأهلية.

- الثورة، التمرد أو العصيان (محاولة الناس بتغيير الحكم بالقوة أو محاولة فعل ذلك).

- العصيان المدني إذا كان بشكل شديد وحجم كبير يمكنه أن يعتبر إنتفاضه شعبية.

- القوة العسكرية (حتى إذا كانت مرخصة من الحكومة المنتخبة).

- إغتصاب السلطة (إغتصاب السلطة بالقوة من قبل أي شخص أو مجموعة يشمل القوات المسلحة).

- أي فعل إرهابي لغرض هذا الإستثناء، فإن الفعل الإرهابي يعني أي تصرف يشمل على استخدام القوة أو العنف أو التهديد، من أي شخص أو مجموعة من الأشخاص سواء كان ذلك التصرف شخصياً أو نيابة عن أو بصله مع أي منظمة أو منظمات أو حكومة أو حكومات وتم فعله لأغراض سياسة أو دينية أو أيديولوجية أو أي أسباب مشابهة ويشمل العزم على إجبار أي حكومة أو وضع عامة الناس أو قسم من عامة الناس تحت الخوف.

يستثنى أيضاً الخسارة، الضرر أو الإصابة سواء كانت بسبب مباشر أو غير مباشر أو ناتجة عن أو متصلة بأي تصرف تم اتخاذه للسيطرة على أو منع أو إخماد أو بأي وجه من الوجوه ذو صلة بما جاء في الأسباب المذكورة أعلاه.

إذا دفعت الشركة بموجب هذا الاستثناء بأن أي خسارة أو ضرر أو كلفة أو مصروف غير مغطى بهذا التأمين فإن مسؤولية إثبات العكس تقع على عاتق المؤمن له.

في الحالة التي يصبح فيها أي جزء من هذا الاستثناء غير صالح أو لا يمكن تطبيقه فإن الجزء المتبقي منه يبقى ساري المفعول وله أثره.

الفصل الرابع: وسائل تسجيل المطالبات، طريقة تقديم الشكاوى وقسم الأسئلة المكررة

وسائل تسجيل المطالبات

ماذا يجب أن تفعل عند وقوع حادثة؟

وفقاً للأنظمة، في حالة وقوع حادثة، يجب عليك الحصول على تقرير الشرطة. حيث إن تقرير الشرطة متطلب من قبل أكسا لقبول مطالبتك ومعالجتها وإنه هام بشكل أكبر لورشة التصليح حتى تبدأ بتصليح مركبتك. في حالة تورط أكثر من طرف في الحادثة، فستحدد الشرطة وفقاً للحادث مسؤولية كل طرف في الحادثة. وسيتم ذكر هذه المسؤوليات في تقرير الشرطة مع وصف مختصر وأولي للأضرار الناجمة للمركبة (المركبات). ويجب عليك في حالة وقوع حادثة أن تتصل بشرطة المرور على الفور وانتظار حضور الشرطة إلى موقع الحادث.

ومهما يكن يجب عليك التأكد من أنك لا تقوم بإعاقة حركة المرور لتجنب أي غرامة من قبل شرطة المرور.

في حالة حدوث أي إصابة جسدية لك أو لأي من ركاب مركبتك، حتى لو كانت إصابة بسيطة، أو في حالة تضرر ممتلكات شخصية، يجب عليك التأكد من ذكر هذه التفاصيل في تقرير الشرطة حتى يكون لك الحق بالحصول على كافة المنافع المذكورة في الكتيب.

إن ورشة التصليح التي ستقوم بتصليح مركبتك، سوف تقوم بتصليح الأضرار المذكورة في تقرير الشرطة فقط.

لذا، ننصحك من التأكد من ذكر هذه الأضرار بشكل صحيح في تقرير المركبة.

وفي حالة رغبتك بتصليح أضرار مختلفة في نفس الوقت، التي حدثت نتيجة حوادث مختلفة، فيجب عليك تقديم تقارير شرطة مستقلة لكل حادث سبب هذه الأضرار لمركبتك. وبناءً على هذه التقارير، سوف تطبق شركة أكسا العدد المناسب من مبالغ التحمل. علماً بأن مبلغ التحمل المذكور

في جدول وثيقتك يطبق بشكل مستقل على كل حادث ينتج عنه ضرر بحيث لا يوجد طرف ثالث محدد من قبل الشرطة.

كيف تبلغ عن مطالبة؟

لا يجب عليك القدوم إلى مكاتبنا بعد الآن، أو حتى الإتصال بمراكز الإتصال الخاصة بنا لتصليح مركبتك نتيجة حادث، بسبب وجود خدمة الشبكة الإلكترونية، التي تسمح لشركائنا بتسجيل المطالبة حيث ستبدأ عملية التصليح على الفور.

يجب عليك إتباع الخطوات البسيطة التالية فقط:

١. أحصل على تقرير الشرطة، ويجب عليك التأكد من صحة كافة التفاصيل في تقرير الشرطة.

٢. أحمل معك رخصة القيادة، بطاقة تسجيل مركبتك وتقرير الشرطة ويمكنك الذهاب إلى أي من ورش التصليح المعتمدة من قبلنا (يمكنك الحصول على معلومات عن الورش المعتمدة الخاصة بنا عن طريق موقعنا الإلكتروني).

٣. سوف تجد مكتب أكسا في ورشة الإصلاح حيث سيقوم أحد موظفينا بأخذ المستندات منك وتسجيل المطالبة.

٤. سوف تبدأ عملية تصليح مركبتك فوراً حيث سيتواجد أحد الفاحصين التابعين لنا بشكل دائم في ورشة الإصلاح لمتابعة مركبتك خلال فترة عملية التصليح.

٥. إذا كانت لديك تغطية «المركبة المستأجرة»، سوف نقوم بإتخاذ الترتيبات اللازمة لتوفير لك مركبة بديلة في ورشة الإصلاح نفسها، حتى يمكنك ترك مركبتك في الورشة والمغادرة بمركبة بديلة.

وبالتأكيد، إذا كنت ترغب بالإتصال بأكسا عن طريق مركز الإتصال الخاص بنا للتبليغ عن

مطالبتك، سوف نكون مسرورين لمساعدتك على مدار ٢٤ ساعة في اليوم على رقمنا المجاني ٨٠٠٢٩٢.

ولضمان راحتك، يمكنك إرفاق مطالبتك على موقعنا الإلكتروني (www.axa-gulf.com) حيث عليك الدخول إلى نظامنا وتسجيل معلومات عن وثيقتك، وإكمال المعلومات المطلوبة عن ظروف مطالبتك وإرفاق تقرير الشرطة. وسوف يقدم لك النظام رقمًا لمطالبتك في نهاية العملية وسيبدأ موظفي قسم المطالبات المحترفين على الفور بالعمل على توفير الخدمة المطلوبة.

وخلال عملية معالجة مطالبتك، سوف يكون لديك المعلومات الكاملة عنها عن طريق الدخول إلى موقعنا الإلكتروني (www.axa-gulf.com) أو عن طريق الإتصال بمركز الإتصال الخاص بنا على الرقم ٨٠٠٢٩٢ (أختر الإستعلام عن المطالبات) خلال وقت عملنا من يوم الأحد إلى الخميس من ٨ صباحاً حتى ١٠:٠٠ مساءً، ويوم السبت من ٨ صباحاً حتى ٥ مساءً، وبالإضافة لذلك سوف نقدم لك آخر المستجدات عن حالة مطالبتك عن طريق إرسال رسائل قصيرة على هاتفك والبريد الإلكتروني الخاص بك.

وخلال عملية معالجة مطالبتك، سوف يكون لديك المعلومات الكاملة عنها عن طريق الدخول إلى موقعنا الإلكتروني (www.axa-gulf.com) أو عن طريق الإتصال بمركز الإتصال الخاص بنا على الرقم ٨٠٠٢٩٢ (أختر الإستعلام عن المطالبات) خلال وقت عملنا من يوم الأحد إلى الخميس من ٨ صباحاً حتى ١٠:٠٠ مساءً، ويوم السبت من ٨ صباحاً حتى ٥ مساءً، وبالإضافة لذلك سوف نقدم لك آخر المستجدات عن حالة مطالبتك عن طريق إرسال رسائل قصيرة على هاتفك والبريد الإلكتروني الخاص بك.

وخلال عملية معالجة مطالبتك، سوف يكون لديك المعلومات الكاملة عنها عن طريق الدخول إلى موقعنا الإلكتروني (www.axa-gulf.com) أو عن طريق الإتصال بمركز الإتصال الخاص بنا على الرقم ٨٠٠٢٩٢ (أختر الإستعلام عن المطالبات) خلال وقت عملنا من يوم الأحد إلى الخميس من ٨ صباحاً حتى ١٠:٠٠ مساءً، ويوم السبت من ٨ صباحاً حتى ٥ مساءً، وبالإضافة لذلك سوف نقدم لك آخر المستجدات عن حالة مطالبتك عن طريق إرسال رسائل قصيرة على هاتفك والبريد الإلكتروني الخاص بك.

ماذا يحدث في حالة الخسارة الكلية؟

في حالة تجاوز تكاليف تصليح مركبتك ٥٠٪ من قيمة المركبة بعد خصم قيمة الإستهلاك (كما هو موضح في جدول الإستهلاك المذكور في الكتيب)، فسوف تعتبر مركبتك على إنها خسارة إجمالية.

سوف تكون مسؤولاً عن نقل ملكية المركبة إلى شركة أكسا وأن تقدم لأكسا رسالة نقل الملكية الرسمية الصادرة من إدارة المرور. وعند إستلام هذه الرسالة سوف تعوضك أكسا عن قيمة المركبة بعد خصم الإستهلاك لمركبتك وبعد إقتطاع مبلغ التحمل.

تقوم أكسا بإتخاذ كافة الخطوات الضرورية لإصدار التسوية خلال ٥ أيام عمل عند إستلام

ماذا يحدث في حالة رغبتك بالتعليق على الطريقة التي قمنا فيها بإدارة مطالبتك؟

لقد قمنا بتصميم إجراء محدد للسيطرة على الجودة لتقييم خدماتنا في وقت إدارة مطالبتك.

في حالة رغبتك بالتعليق بعد إنتهائنا من معالجة مطالبتك، الرجاء زيارة موقعنا الإلكتروني

www.axa-gulf.com

يمكنك تسجيل تعليقك في قسم «أتصل بنا» وسوف يتم إرساله على الفور للمدير المعني حتى يتم تقييم جودة خدماتنا.

نحن نتعهد بإشعارك بإستلام تعليقاتك خلال يوم

عمل واحد، وسوف نرد عليك بتقييم عادل للوضع خلال يومين عمل وسوف نرد عليك في حالة اقتراح حل إذا تطلب الأمر ذلك وتبريره خلال ٣ أسابيع من تقديمك التعليق على موقعنا.

طريقة تقديم الشكاوى

نحن نلتزم بتقديم خدمة ممتازة ومستوى عالي من الرعاية لعملائنا. ونحن نعلم بأن قد تحدث بعض الأخطاء أحياناً، وعندما يحدث ذلك، نحن نرغب بأن نعلم بذلك.

نحن نعدك

- سوف نقوم بتسجيل شكوتك فوراً.
- سوف نقوم بالتحقيق فوراً.
- سوف نعلمك بأي مستجدات.
- سوف نقوم بكل ما هو ممكن لإيجاد حل لشكوتك.
- سوف نتعلم من أخطائنا.
- سوف نستخدم المعلومات الموجودة في الشكاوى لتطوير خدماتنا باستمرار.
- قد تكون المكالمات الهاتفية مسجلة لأغراض التدريب والمراقبة.

إذا كان الأمر متعلق بوثيقتك أو مطالبتك أو أي أمر آخر، الرجاء الإتصال بمستشار التأمين التابع لك أو، إذا لم يتم تعيين أي مستشار من قبلك، الرجاء الإتصال بنا مباشرة.

لمساعدتنا على خدمتك، نطلب منك:

- إرفاق الوثائق التي تدعم الشكاوى، إذا كانت ضرورية.
- طرح الأسئلة التي تود منا الاجابة عليها و
- أن نخبرنا ما هو الرد المعقول لحل مشكلتك.

كما يتوفر الدعم والمساعدة في عملية تقديم الشكاوى و/أو تفسير إجراءات الشكاوى. أن سياسة إدارة الشكاوى لدينا وإجراءات إدارة الشكاوى الداخلية تتضمن أحكاماً منصفة و التي تعكس ما هو عادل ومعقول في ظروف الشكاوى.

كما نؤكد لكم بأننا سنتعامل مع جميع المسائل بشكل جدي وبسريرة تامة.

يمكنك تقديم شكوتك بأي من الطرق التالية:

- زيارة موقعنا على الانترنت
www.axa-gulf.com
واختيار «دولة الإمارات» واختيار «الشكاوى» تحت «أكسا وأنت» (في أسفل الصفحة) وسجل شكوتك. سوف تستلم رساله تلقائية يذكر فيها رقم المرجع الذي سيذكر في جميع المراسلات المستقبلية.
- وفي حالة لم يكن لديك بريد إلكتروني أو لم يمكنك استخدام الأنترنت:
- ارسل رسالة إلى إدارة شركة أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب. (م)، ص.ب. ٥٨٦٢، دبي، دولة الإمارات العربية المتحدة، أو
- ارسل فاكس إلى ٩٧١٤٤٣٩٢١٨٨ + أو
- الاتصال بنا على هاتف ٩٧١٤٤٤٧٦١١١ + وأطلب من موظفي خدمة العملاء تسجيل شكواك، أو
- الذهاب لمكتبنا والطلب من موظفي خدمة العملاء تسجيل شكواك.

وفي هذه الحالات، وبالنيابة عنك، سيتم تسجيل الشكاوى من قبل موظفينا وسيتم تقديم رقم مرجع لك، الذي يجب كتابته في جميع المراسلات المستقبلية.

سيتم بذل كافة الجهود للرد عليك خلال ٧ أيام عمل، وإذا تأخر الرد النهائي عن ١٥ يوم عمل أو

إذا احتجنا المزيد من الوقت للتحقيق، سوف نبليغكم بالوقت الذي سنقوم فيه بالإتصال بك مره أخرى بما يتعلق بشكوتك.

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

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

هيئة التأمين

ص.ب. ١١٣٣٢٢، أبوظبي - دولة الإمارات العربية المتحدة

الهاتف: ٩٧١٢٤٩٩٠١١١ +

الفاكس: ٩٧١٢٥٥٧٢١١١ +

البريد الإلكتروني:

contactus@ia.gov.ae

الموقع الإلكتروني لتسجيل الشكاوى:

https://eservices.ia.gov.ae/Wirestorm/Pages/Render.aspx?page=Complaints&layout=NewAnonymousComplaint

أسئلة متكررة

١. لماذا لا يمكن أن يكون التأمين والتسجيل باسمين مختلفين؟

لأنه من الطبيعي أن يكون حامل الوثيقة هو نفسه سائق المركبة والمالك المسجل. ويجب أن يمتلك حامل الوثيقة مصلحة مالية في المركبة. وإن إدارة المرور تقوم بتسجيل ملكية المركبة باسم الشخص الذي ورد اسمه في شهادة تأمين المركبة.

٢. كيف تقومون باحتساب قسط التأمين

الخاص بي؟

هناك عدد من الحقائق التي يتم الأخذ بها عند احتساب قسط التأمين الخاص بك. ومن بين هذه الحقائق عمر السائق، فترة الخبرة، المطالبات السابقة، الموقع، قيمة المركبة ونوعها.

٣. لماذا لا يمكن تحويل التأمين عند بيع المركبة؟

حيث أن قسط التأمين قد تم احتسابه بناءً على المميزات الشخصية للسائق، فإنه ليس من الممكن أن يتم نقل غطاء التأمين بشكل بسيط من سائق لآخر. يجب أن يتم إلغاء الوثيقة الحالية. وسيتم إعطاء المالك الجديد وثيقة تأمين جديدة لأغراض التسجيل.

٤. أي الورش سيتم استخدامها لتصليح المركبة؟

إذا كنت أخترت التصليح لدى الوكالة، فإنه سيتم تصليح مركبتك عن طريق الوكالة المرخصة، وإلا فإن أكسا ستقوم بإختيار إحدى ورش التصليح المعتمدة من قبلنا. ونحن نستخدم فقط الورش التي تتقيد بضوابط الجودة الصارمة. ويعمل في الورش التي نستخدمها موظفين مؤهلين ومن ذوي الخبرة حيث تقوم هذه الكراجات باستخدام معدات متطورة للإصلاحات. لهذا السبب نحن قادرين على تقديم ضمان لمدة ٦ أشهر على التصليحات الميكانيكية وضمان لمدة ١٢ شهراً على تصليحات الهيكل وأعمال الصباغة.

٥. ما هي أوجه الاختلاف بين تأمين أكسا للسيارات وبين تأمين الشركات الأخرى الموجودة في السوق؟

تقدم أكسا أعلى مستوى من الحماية للمركبات في الشرق الأوسط - بدمج معايير الأمان والخدمة على نطاق العمليات الدولية الواسعة، سحب المركبة في حالة الحوادث على مدار ٢٤ ساعة، تصليحات مضمونة وساعات عمل طويلة. وإذا عرضت عليك

تغطية تأمينية من مصدر آخر بقسط أقل، فعلى الأرجح إن هذا العرض يفتقد لبعض أو كل هذه المنافع، فيرجى أن تقارن بين التغطية الممنوحة وليس فقط بين قيمة قسط التأمين.

٦. هل يمكنني اختيار الورشة التي أريد إصلاح مركبتي فيها؟

إذا قمت بإختيار تصليحات الوكالة، فإذا سيتم تصليح مركبتك في الوكالات الرئيسية المصرح بها. وإلا فإن شركة أكسا سوف تختار أحد المصلحين المصرح لهم. والورشة التي سنختارها، ستعتمد على نوع المركبة، طبيعة الضرر وجاهزية الكراج.



axa-gulf.com

٨٠٠٢٩٢