

**MHinsure**  
BY MALAYSIA AIRLINES

# DOMESTIC Travel Takaful

MASTER CERTIFICATE WORDING – EFFECTIVE DATE 20 SEPTEMBER 2022

Cover·More

eTiqa

malaysia   
airlines

# TABLE OF CONTENTS

<b>Domestic Master Certificate Wording</b> .....	<b>3</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
- About The Available Covers.....	3
- Geographical Area Covered.....	3
- Your Certificate And Contribution .....	3
<b>Table Of Benefits</b> .....	<b>4</b>
<b>About This Certificate Wording</b> .....	<b>6</b>
- How To Take Out Your Certificate .....	6
- Who Is Your Takaful provider .....	6
- Who Is Cover-More .....	6
- Jurisdiction And Choice of Law .....	6
<b>Important Matters</b> .....	<b>6</b>
- Who Can Subscribe This Certificate? .....	6
- Your Duty Of Disclosure .....	6
- Your Period Of Cover .....	6
- Extension Of Your Certificate.....	6
- Certificate Cancellation .....	6
- Cooling Off Period .....	7
- Safeguarding Your Luggage And Personal Effects .....	7
- Privacy Notice .....	7
- Pre-existing Medical Conditions .....	7
- In The Event Of Hospitalisation Or Medical Evacuation Or Repatriation .....	7
- You Can Choose Your Own Doctor .....	7
- Notice Of Trust Or Assignment.....	7
- Limit Of Benefit Payable .....	7
- Takaful Clause .....	7
<b>Words With Special Meanings</b> .....	<b>8</b>
<b>Certificate Benefits</b> .....	<b>10</b>
<b>General Exclusions Applicable To All Sections</b> .....	<b>19</b>
<b>Claims</b> .....	<b>21</b>
- Claims Processing .....	21
- How To Make A Claim .....	21
- You Must Not Admit Fault or Liability.....	21
- Exclusions .....	21
- Claims Are Payable In Malaysia Ringgit To You.....	21
- Fraud .....	21
- You Must Help Us To Recover Any Money We Have Paid .....	21
- If You Can Claim From Anyone Else, We Will Only Make Up The Difference .....	21
- Other Coverage .....	21
- Customer Satisfaction.....	21
- Procedure For Complaint To OFS.....	22
- Procedure For Complaint To BNM LINK.....	22
- Arbitration.....	22
<b>Data, data protection obligations and rights (PDPA)</b> .....	<b>23</b>
<b>Contact Details</b> .....	<b>Back Cover</b>

# DOMESTIC MASTER CERTIFICATE WORDING

This Certificate Wording, which serves to disclose the terms & conditions of the MHinsure Certificate issued by Etiqa General Takaful Berhad (201701025031) with Assistance Services provided by Cover-More.

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

- **"TABLE OF BENEFITS"**

- **"IMPORTANT MATTERS"**

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

- **"WORDS WITH SPECIAL MEANINGS"**

- **"CERTIFICATE BENEFITS"**

This sets out what "We Will Pay" as well as what "We Will Not Pay" for each benefit.

- **"GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS"**

- **"CLAIMS"**

These set out our certain obligations that you and we have. If you do not meet them, we may be able to refuse to pay a claim.

## INTRODUCTION

### ABOUT THE AVAILABLE COVERS

You can choose one of these plans:

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

Each plan is offered for Single Trip Coverage, which provides cover for one journey only within Malaysia, up to a maximum of 30 days.

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

- **Individual Coverage**

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

- **Family Coverage**

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

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

### GEOGRAPHICAL AREA COVERED

You will only be covered within Malaysia. Any event that occurs outside of Malaysia will not be covered, regardless of the circumstances in which they arise.

### YOUR CERTIFICATE AND CONTRIBUTION

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

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

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

## TABLE OF BENEFITS

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

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

TRAVEL TAKAFUL BENEFITS (In MYR)		DOMESTIC BASIC PLAN	DOMESTIC VALUE PLAN	DOMESTIC PREMIER PLAN
<b>MEDICAL &amp; TRAVEL ACCIDENT BENEFITS</b>				
<b>1</b>	<b>Emergency Medical And Dental Expenses</b>	Up to 25,000	Up to 30,000	Up to 35,000
	Emergency Dental Expenses	Up to 1,000	Up to 1,000	Up to 1,000
	<b>Emergency Medical Hospital Expenses due to COVID-19 (Category 3 to 5) (Not Applicable to Annual Plan)</b>			
	<b>Individual</b>	Up to 10,000	Up to 20,000	Up to 30,000
	<b>Family</b>	Up to 30,000	Up to 60,000	Up to 90,000
	<b>Quarantine Allowance due to COVID-19 (Not Applicable to Annual Plan)</b>			
	<b>Individual</b>	Up to 3,500	Up to 3,500	Up to 3,500
	<b>Family</b>	Up to 10,500 (RM250 for every complete 24 hours period, subject to maximum to 14 days)	Up to 10,500 (RM250 for every complete 24 hours period, subject to maximum to 14 days)	Up to 10,500 (RM250 for every complete 24 hours period, subject to maximum to 14 days)
<b>2</b>	<b>Emergency Medical Assistance Or Evacuation in Malaysia</b>	Up to 200,000	Up to 200,000	Up to 250,000
	<b>Emergency Medical Evacuation &amp; Repatriation due to COVID-19 (Not Applicable to Annual Plan)</b>			
	<b>Individual</b>	Up to 100,000	Up to 100,000	Up to 100,000
	<b>Family</b>	Up to 300,000	Up to 300,000	Up to 300,000
<b>3</b>	<b>Hospital Confinement Allowance</b>	-	Up to 1,000 100 per day	Up to 1,500 150 per day
<b>4</b>	<b>Repatriation of Mortal Remains</b>	Up to 150,000	Up to 150,000	Up to 150,000
<b>5</b>	<b>Emergency Travel And Accommodation Expenses</b>	Up to 500	Up to 1,000	Up to 1,500
<b>6</b>	<b>Compassionate Visit</b>	Up to 2,000	Up to 2,000	Up to 2,000
<b>7</b>	<b>Return of Minor Children/ Child Care Benefit</b>	Up to 10,000	Up to 10,000	Up to 10,000
<b>8</b>	<b>Accidental Death &amp; Disablement</b>			
	Adults	Up to 100,000	Up to 125,000	Up to 150,000
	Seniors (over 70 years)	Up to 50,000	Up to 50,000	Up to 50,000
	Covered Dependant	Up to 6,250	Up to 6,250	Up to 6,250
<b>TRAVEL INCONVENIENCE BENEFITS</b>				
<b>9</b>	<b>Luggage &amp; Personal Effects</b>	Up to 2,500	Up to 2,750	Up to 3,000
<b>10</b>	<b>Loss of Travel Documents</b>	Up to 1,500	Up to 1,500	Up to 2,000
<b>11</b>	<b>Luggage Delay</b>	Up to 500 250 per 5 hours	Up to 500 250 per 5 hours	Up to 750 250 per 5 hours
<b>12</b>	<b>Travel Delay</b>	Up to 1,750 175 per 5 hours	Up to 1,750 175 per 5 hours	Up to 2,000 175 per 5 hours
<b>13</b>	<b>Common Carrier Delay</b>	Up to 1,750 175 per 5 hours	Up to 1,750 175 per 5 hours	Up to 2,000 175 per 5 hours
<b>14</b>	<b>Travel Misconnection</b>	Up to 1,000 250 per 5 hours	Up to 1,000 250 per 5 hours	Up to 1,000 300 per 5 hours
<b>15</b>	<b>Trip Cancellation</b>	Up to 3,500	Up to Trip Value	Up to Trip Value
	<b>Trip Cancellation due to COVID-19 (Not applicable tpo Annual Plan)</b>			
	<b>Individual</b>	Up to 2,000	Up to 2,000	Up to 2,000
	<b>Family</b>	Up to 6,000	Up to 6,000	Up to 6,000

<b>16</b>	<b>Trip Curtailment</b>	Up to 3,500	Up to Trip Value	Up to Trip Value
<b>17</b>	<b>Hijacking</b>	Up to 1,000 250 per 5 hours	Up to 1,000 250 per 5 hours	Up to 1,000 250 per 5 hours
<b>18</b>	<b>Personal Liability</b>	Up to 500,000	Up to 750,000	Up to 1,000,000
<b>24 HOUR EMERGENCY ASSISTANCE</b>				
<b>19</b>	24 Hour Travel Assistance	Included	Included	Included
<b>20</b>	24 Hour Medical Assistance	Included	Included	Included

Note:

1. For Family Plan, the numbers of your family is up to a maximum of ten family members per Certificate, with limit sharing.
2. Emergency assistance is available through our 24-Hour Emergency Assistance toll free on telephone number +603 2263 5700/1800 888 777.
3. Please refer to the Certificate contract for further details of the above benefits.

Important subjectivity for COVID-19 cover:

1. This extension is to be read together with the MHInsure Takaful issued to you and subject to the general terms and conditions therein.
2. Benefits are payable only if the Covered Person is declared COVID-19 positive by a Medical Adviser.
3. The maximum limit of liability in respect of the above COVID-19 extension resulting from any single claimable occurrence impacting more than one Certificate or Covered person will be an aggregate total of RM1,000,000.

## ABOUT THIS CERTIFICATE WORDING

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

This Certificate Wording, together with the Certificate of Takaful and any written endorsements written by us together make up your contract with the Takaful provider. Please retain these documents in a safe place.

### HOW TO TAKE OUT YOUR CERTIFICATE

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

### WHO IS YOUR TAKAFUL PROVIDER

This Travel Takaful is underwritten by Etiqa General Takaful Berhad (201701025031) (the Takaful provider) of Dataran Maybank, No 1 Jalan Maarof, 59000 Kuala Lumpur, Malaysia and is referred to as "we", "our" and "us" in this Certificate Wording. The Takaful provider will settle all claims under this Certificate.

### WHO IS COVER-MORE?

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

### JURISDICTION AND CHOICE OF LAW

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

## IMPORTANT MATTERS

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

### WHO CAN SUBSCRIBE THIS CERTIFICATE?

This Certificate is available for citizens; or residents of Malaysia; or person travelling through Malaysia; or transiting through a Malaysian Airport whose domestic journey starts in Malaysia and ends in Malaysia.

### YOUR DUTY OF DISCLOSURE

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

- Disclose every matter than you know, or could reasonably be expected to know;

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

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

### YOUR PERIOD OF COVER

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

However:

- Cover begins when you leave your home to go directly to the airport to commence your journey.
- The trip cancellation benefit begins 30 days prior to the commencement of your journey, or when you pay your contribution in full, whichever is later.
- The trip cancellation due to COVID-19 benefit begins 10 days prior to the commencement of your journey.
- Cover ends when you return to your home, or on the date of return set out on your certificate of Takaful (End Date), whichever happens first.
- Certain benefits contain limitations on their period of cover, this is explained in the Certificate benefits section of this document.

### EXTENSION OF YOUR CERTIFICATE

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

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

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

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

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

### CERTIFICATE CANCELLATION

If you decide that you no longer want this Certificate, you may cancel this Certificate however any contributions that

have been paid are completely non-refundable.

## COOLING OFF PERIOD

If you have subscribed a Certificate and you decide that you do not want this Certificate, you may cancel this Certificate by returning this document and your original certificate of Takaful to us before your departure date shown on your certificate of Takaful.

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

## SAFEGUARDING YOUR LUGGAGE AND PERSONAL EFFECTS

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

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

## PRIVACY NOTICE

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

## PRE-EXISTING MEDICAL CONDITIONS

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

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

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

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

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

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

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

## YOU CAN CHOOSE YOUR OWN DOCTOR

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

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

## NOTICE OF TRUST OR ASSIGNMENT

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

## LIMIT OF BENEFIT PAYABLE

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

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

## TAKAFUL AND SURPLUS DISTRIBUTION CLAUSE

Takaful is a mutual assistance scheme based on the spirit of brotherhood and solidarity where Participants like You agree to assist each other financially in case of certain defined need. With this intention in mind, Participants pay their Contributions on the basis of Tabarru' (donation) to the General Takaful Fund (Fund) managed by Etiqa General Takaful Berhad (Takaful Operator). Payment of sum covered to Participants is payable from the Fund based on the concept of

Tabarru'.

As the Takaful Operator, We are responsible for selecting Participants and to determine and collect the Contributions. We are also responsible for investing the Fund and paying Benefits to entitled Participants. All proceeds from investments will be credited into the Fund. The Fund is collectively owned by the Participants where Tabarru' portion of the contribution is placed for the purpose of takaful. The relationship between You and Us is governed by the Wakalah (agency) contract. The participant agrees to pay the upfront Wakalah Fee (as shown in the Product Disclosure Sheet and the Takaful Certificate) to EGTB as a deduction of certain amount of contributions, to cover the expenses of managing and operating the Fund based on the following rates:

Commission: 25% of Contribution

Management expenses: 59% of Contribution

Total Wakalah Fee: 84% of Contribution

The surplus from the Fund will be determined annually and will be payable for annual Certificate. The distribution, if any, makes allowance for contingency provisions, and is subject to the surplus policy approved by Our Shariah Committee. The distributable surplus, if any, is fifty percent (50%) paid to Us for operating and managing the Fund, based on the contract of Ju'alah (wage), and the remaining fifty percent (50%) is shared between Participants whose Certificates have not terminated and who have not made any claims within the financial year. In the event of any deficit from the Fund, there will be no surplus distribution for that financial year. Under such circumstance, the deficit will be first funded by the amount allocated for contingency purposes. If the Fund is still in deficit, a Qard (interest-free loan) will be arranged. The Qard will be carried forward to the following financial year and any surplus emerging thereafter will be used to pay off the Qard. If the surplus is less than Ringgit Malaysia Ten (RM10.00), We shall credit such sum into a charitable fund, which will be utilized as Amal Jariah on behalf of the Participants.

#### **DEFINITIONS:**

- General Takaful Fund (Fund) means the Participants' account where Tabarru' portion of the Contribution is placed for the purpose of Takaful. The Fund is collectively owned by the Participants and the Sum Covered shown in the Takaful Schedule is payable from the Fund.
- Ju'alah is a wage contract. It is an exchange contract for a known or unknown task, that is difficult to precisely determine and for which payment is due only once the work has been completed. In relation to this Certificate, it refers to the reward given to Us agreed upfront by You and Us for good management of the Fund.
- Qard, in the context of this Certificate, it means an interest-free loan which is given by Us to the General Takaful Fund when it becomes insufficient to fulfil its Takaful obligation provided that the insufficiency is not due to Our mismanagement or negligence. The loan will be

repaid by the future surpluses from the General Takaful Fund. If the insufficiency is due to Our mismanagement or negligence, We will make the outright transfer for the insufficiency.

- Tabarru' means contribution, donation or gift. In the context of this Certificate, it means Contribution for the purpose of Takaful. This portion is placed in the General Takaful Fund.
- Wakalah refers to a contract where a party, as principal authorizes another party as his agent to perform a particular task on matters that may be delegated with or without imposition of a fee. In the context of this Certificate, this means that You have appointed Us to invest and manage the General Takaful Fund on Your behalf. You have also authorized Us to delegate its rights, duties and obligations to any third party as it deems fit. In the event of such delegation, We will remain liable and responsible for all such rights, duties and obligations towards You.



## WORDS WITH SPECIAL MEANINGS

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

**"accident/accidental/accidentally"** means an unexpected, unintended, unforeseeable event causing Injury.

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

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

**"certificate of Takaful"** means the document we give you which confirms that we have issued a Certificate to you and sets out the details of your Certificate.

**"checked in luggage"** means luggage that a covered person has given over to the care of the carrier or other responsible party.

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

**"domestic"** means within Malaysia.

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

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

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

**"hospital"** means an established hospital registered under Malaysian legislation/law.

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

**"covered person"** means the person(s) whose name(s) are set out on your certificate of Takaful and everyone else who is covered under your Certificate.

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

**"luggage and personal effects"** means any personal items owned by you and that you take with you, or buy, on your journey and which are designed to be worn or carried about with you. This

includes items of clothing, personal jewellery, golfing equipment, photographic and video equipment or laptop computers, electrical devices or portable equipment. However, it does not mean any business samples or items that you intend to trade.

**"medical advisor"** means a qualified doctor of medicine or dentist registered in Malaysia who is licensed and legally entitled to practice medicine in the applicable field for which services are delivered. A medical advisor cannot be related to you.

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

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

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

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

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

**"personal computer"** means a laptop computer, including accessories or attachments and any handheld computer. This does not include smart phones (including iPhone or Blackberry) or personal digital assistants (PDA).

**"pre-existing medical condition"** means:

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

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

**"Certificate holder"** means the individual who the Certificate has been issued to, as stated in the certificate of Takaful.

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

**"reasonable"** means:

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

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

**"resident"** means:

- a) a Malaysia Citizen;
- b) a Permanent Resident of Malaysia; or
- c) a holder of a Malaysia Employment Pass and/or Work Permit (which include his/her dependant(s) residing in Malaysia);
- d) and his/her name must wither appear in the certificate of Takaful or as otherwise agreed upon between the Certificateholder and Us.

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

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

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

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

**"unsupervised"** means leaving your luggage and personal effects:

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

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

**"we", "our" and "us"** means the Takaful provider of your Certificate, Etiqa General Takaful Berhad (201701025031), and where applicable to also

include its agent Cover-More.

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

# CERTIFICATE BENEFITS

## 1. EMERGENCY MEDICAL AND DENTAL EXPENSES

### 11 WE WILL PAY

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

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

We will also pay the cost of:

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

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

### 12 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

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

**You must check "GENERAL EXCLUSIONS**

**APPLICABLE TO ALL SECTIONS" for other reasons why we will not pay.**

### 13 Emergency Medical Hospital Expenses due to COVID-19 (Category 3 to 5)

The Certificate covers the cost of reasonable hospital and medical expenses if you are diagnosed COVID-19 (Category 3 to 5) positive during the Journey or within thirty (30) days from First Arrival Date, if your journey is more than thirty (30) days during the Trip within Malaysia.

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

Special Conditions Apply

- I. A polymerase chain reaction (PCR) test must be taken within 72 hours prior to Scheduled Flight and the result must be negative
- II. Cover only if hospitalized for medically necessary COVID - 19 Category 3 to Category 5 treatment.

### 14 WE WILL NOT PAY

We will not pay expenses:

- a) when you have not notified us as soon as possible of your admittance to hospital.
- b) if you do not take our reasonable advice or that of any assistance company we appoint.
- c) arising from quarantine.
- d) for any treatment that can reasonably be delayed until your return to Your Home.
- e) for any treatment that you knew would be required prior to subscribing the Certificate.
- f) for regular treatment(s) or check-ups.
- g) hospitalized for medically necessary COVID - 19 Category 1 to Category 2 treatment.

Subject otherwise to the terms and conditions under Benefit 1 (Emergency Medical And Dental Expenses) of the Certificate.

### 15 Quarantine Allowance Due to COVID -19

#### 1.5.1 WE WILL PAY

The Certificate will pay this Benefit, if you are tested COVID-19 positive during the Journey, for each complete day that you are required to be quarantined by order of the relevant government authority or within thirty (30) days from First Arrival Date, if your journey is more than thirty (30) days.

Special Conditions Apply:

- I. Quarantine Allowance is payable for quarantine at

designated quarantine center as instructed by local authority (excluding mandatory and home quarantine)

- II. Negative polymerase chain reaction (PCR) must be taken within 72 hours prior to Scheduled Flight and the result must be negative

## 2. EMERGENCY MEDICAL ASSISTANCE OR MEDICAL EVACUATION

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

### 21 WE WILL PAY

We will arrange for the following assistance services if you injure yourself whilst on your journey:

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

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

### 22 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

- a) if you decline to promptly follow the medical advice we have obtained, nor will we be responsible for subsequent medical, hospital or evacuation expenses.
- b) for your medical evacuation from Malaysia to any other country.
- c) for any expenses due to any person being

quarantined.

- d) for expenses incurred for donation of any body organ by you and costs of obtaining the organ including all costs incurred by the donor during organ transplant.

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

### CONDITIONS OF PROVIDING ASSISTANCE

By using Cover-More, you accept that solely Cover-More's assistance department makes decisions and organisation of the appropriate and necessary assistance measures.

- a) Cover-More's decisions are taken solely in your medical interest.
- b) Cover-More doctors contact the local medical facilities and, if needed, your usual doctor to collect information allowing Cover-More to take the decisions best suited to your health condition.
- c) Any refusal on your part to comply in part or in full with the decisions taken by Cover-More means you exempt us from any liability concerning the consequences of such an initiative and you will then lose all rights under this Certificate from the point you refused to comply with the decisions taken by Cover-More.
- d) Cover-More is entitled to the right to decide the means of evacuation and repatriation and the final destination according to your health condition and the treatment needed by you.
- e) The means of evacuation and repatriation assistance are based on Cover-More's opinion of your medical condition and will include the arrangement of necessary transportation vehicles, necessary medical escorts and any other medically necessary items, at the discretion of Cover-More. Necessary transportation vehicles can be air ambulance, road ambulance, commercial airline, railway or any other appropriate means.
- f) Expenses incurred in the repatriation of mortal remains include service and material fees for embalming, preservation, cremation, delivery and cinerary casket.
- g) Cover-More interventions are carried out under the national and international laws and regulations. Cover-More services are subject to the required authorisations by the relevant authorities.
- h) Cover-More and the Takaful provider cannot be held liable for delays in, or prevention of, the agreed services resulting from a case of force majeure or from events such as strikes, riots, civil commotion, restrictions to free circulation, sabotage, terrorist attacks, civil or foreign war, and any consequences of a source of radioactivity or of any other Act of God.
- i) You must transfer ownership of any transport tickets to Cover-More and you must undertake to send the unused transport tickets back to Cover-More or reimburse Cover-More with the amount recovered from the organisation having issued the transport tickets.
- j) Cover-More reserves the right to amend or upgrade the transport tickets in order to deliver the assistance

detailed under this section. Any benefits will be transferred to us. Cover-More at its option will deduct the value of the unused transportation ticket from any claim amount payable to you.

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

### **23 Emergency Medical Evacuation & Repatriation due to COVID-19**

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

### **24 WE WILL PAY**

- a) The Certificate covers the cost of reasonable hospital and medical expenses if you are diagnosed COVID-19 positive during the Journey or within thirty (30) days from First Arrival Date, if your journey is more than thirty (30) days.
- b) We will arrange for the following assistance services if you are tested positive for COVID-19:
- c) Access to a medical advisor for emergency medical treatment.
- d) Any urgent messages which need to be passed on to your family, relatives or employer in the case of an emergency.
- e) Provide any written guarantees for payment of reasonable expenses for emergency overseas hospitalisation.
- f) Your medical transfer or evacuation if you must be transported to the nearest hospital for emergency medical treatment.
- g) We will arrange and pay for expenses to repatriate you back to Home country, with appropriate medical supervision.
- h) The maximum amount we will pay for all repatriation and associated costs is as per the table of benefits.
- i) If you require assistance with:
  - Rescheduling travel arrangements as a result of an emergency,
  - Referral for legal advice arising out of an incident during your journey,
  - Contacting the issuer when passports or travel
  - Arranging translator/interpreter assistance in an emergency, and/or
  - Arranging overnight hotel accommodation following flight delay or travel misconnection, the experienced Cover-More team will help you

The maximum amount we will pay for all claims combined under this Certificate section is shown under

the table of benefits.

### **25 WE WILL NOT PAY**

We will not pay under this section:

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

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

Subject otherwise to the terms and conditions under Benefit 2 (Emergency Medical Assistance or Medical Evacuation) and Benefit 4 (Repatriation of Mortal Remains) of the Certificate.

## **3. HOSPITAL CONFINEMENT ALLOWANCE**

### **3.1 WE WILL PAY**

We will reimburse you the amount specified in the table of benefits for your relevant plan type for each day you are in hospital if you are hospitalised as an inpatient for more than 24 continuous hours due to an injury sustained within Malaysia.

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

### **3.2 WE WILL NOT PAY**

We will not pay under this section:

- a) if your hospital stay is less than 24 continuous hours in a hospital.
- b) if the hospital that you stay at is not in Malaysia.
- c) if you cannot claim for Medical Expenses under Section 1.

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

## **4. REPATRIATION OF MORTAL REMAINS**

### **4.1 WE WILL PAY**

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

### **4.2 WE WILL NOT PAY**

We will not pay under this section:

- a) for any expenses relating to funeral services or cremation or bringing your remains back to Malaysia unless it has been first approved by us.
- b) for the transportation of your remains from Malaysia to any other country.
- c) for any expenses due to the covered person being quarantined.

- d) if you suffer your injury or accident whilst riding a motorcycle.

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

## 5. EMERGENCY TRAVEL AND ACCOMMODATION EXPENSES

### 5.1 WE WILL PAY

- a) If during your journey, you are injured and that injury requires emergency treatment from a medical advisor who certifies in writing that you are unfit to travel, we will pay your reasonable additional accommodation and travel expenses.
- b) If you are in hospital suffering from a serious injury, then we will pay the reasonable accommodation and travel expenses of your travelling companion or a relative to travel to you, stay near you or escort you on the written advice of a medical advisor confirming that it is required.
- c) If your travelling companion cannot continue their journey while in Malaysia because of an injury which needs emergency treatment and a medical advisor certifies in writing that your travelling companion is unfit to travel, we will pay your reasonable additional accommodation and travel expenses for you to remain with your travelling companion for a reasonable period of time.
- d) If during your journey, your travelling companion or a relative dies unexpectedly we will pay the reasonable additional cost of your return to your home in Malaysia.

You must utilise any possible pre-arranged return travel.

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

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

### 5.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

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

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

## 6. COMPASSIONATE VISIT

### 6.1 WE WILL PAY

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

under this Certificate section is shown under the table of benefits for the plan that you have.

### 6.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

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

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

## 7. RETURN OF MINOR CHILDREN/ CHILD CARE

### 7.1 WE WILL PAY

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

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

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

### 7.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

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

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

## 8. ACCIDENTAL DEATH AND DISABLEMENT

### 8.1 WE WILL PAY

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

- a) You are injured during your journey and you die because of that injury within 90 days of the date that the injury occurred.
- b) During your journey the carrier that you are travelling on disappears, sinks or crashes and you are presumed dead and your body is not found within 12 months.
- c) The benefit will only be paid to another entity if the executor of the estate requests an alternative in writing, with appropriate supporting documentation unless you have expressly nominated another beneficiary with our nomination form, and have received acknowledgement from us.
- d) Furthermore, if you are injured during your journey, and because of the injury, you become permanently

disabled, as per the definition (see "Words with Special Meanings") within 90 days of the injury, then we will pay the amount as noted on the table of benefits.

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

	Basic Plan	Value Plan	Premier Plan
Adult (18-70 years)	Up to 100,000	Up to 125,000	Up to 150,000
Seniors (over 70 years)	Up to 50,000	Up to 50,000	Up to 50,000
Covered Dependants	Up to 6,250	Up to 6,250	Up to 6,250

#### Schedule of Compensation Percentage of Capital Benefit

1. Death 100%
2. Permanent total disablement 100%
3. Permanent and Incurable paralysis of all limbs 100%

Permanent total loss of or use of:

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

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

## 8.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

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

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

## 9. LUGGAGE AND PERSONAL EFFECTS

### 9.1 WE WILL PAY

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

- a) You must provide receipts for your items, to justify the amount of your claim. If you are

unable to submit receipts we may be able to accept alternate proof of ownership and value for your items, as agreed upon by us on a case by case basis.

- b) When calculating the amount payable we will apply depreciation due to age, wear and tear for each item which is more than 12 months old. The rate of depreciation is 15% of the original cost of each item per complete calendar year.
- c) We will not pay more than the original purchase price, replacement price or repair cost of any item, whichever amount is lower. We also have the option to repair or replace the luggage & personal effects instead of paying you.
- d) The maximum amount we will pay for any item (item limit) is:
  - MYR 1,000 for portable personal computers, cameras, video cameras, golf equipment.
  - MYR 500 for any other single article.
  - MYR 500 for all other unspecified items, pair or related set of items.
- e) When determining the classification of an item, we will use the item's intended primary function as determined by the manufacturer. E.g. cameraphones such as iPhone and Nokia N95 will be assessed as mobile phones.

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

## 9.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

- a) if you do not report the loss, theft or misplacement within 24 hours to the police or if applicable to the airline you were travelling on when the loss, theft or misplacement occurred. You must prove that you made such report by providing us with a written statement from whomever you reported it to.
- b) if your valuables, personal computer equipment, mobile phone, camera and/or accessories, electronic devices and/or accessories are transported in the cargo hold of any aircraft.
- c) if the loss, theft of or damage is to bicycles or watercraft of any type (other than surfboard).
- d) if the loss, theft or damage is to items left behind in any hotel or motel room, aircraft, ship, train, tram, taxi, bus or rental vehicle.
- e) if the luggage and personal effects were being sent unaccompanied or under a freight contract.
- f) if the loss of or damage arises from any process of cleaning, repair or alteration.
- g) if the loss of or damage arises from ordinary wear and tear, deterioration, atmospheric or weather conditions, insects, rodents or vermin.
- h) if the luggage and personal effects were left unsupervised in a public place.
- i) if the luggage and personal effects were left unattended in a motor vehicle.
- j) if the luggage and personal effects have an electrical or mechanical breakdown or malfunction, or cease to work without an event occurring.
- k) if the luggage and personal effects are fragile, brittle

or an electronic component is broken or scratched – unless either:

- It is the lens of spectacles, binoculars or photographic or video equipment; or
  - The breakage or scratch was caused by a crash involving a vehicle in which you are travelling.
- l) if you are entitled to be reimbursed by the shipping line, bus line, airline, cruise line or rail authority you were travelling on when the loss, theft, misplacement or damage occurred. However, if you are not reimbursed the full amount of your claim, we will pay the difference between the amount of your loss and what you were reimbursed, up to the limit of your cover (allowing for depreciation due to age, wear and tear).
- m) for loss or damage to sporting equipment whilst in use (including surfboards).
- n) for loss relating to theft of cash or traveller's cheques.
- o) if you do not provide proof that you owned the item and proof of its value and age.

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

## 10. LOSS OF TRAVEL DOCUMENTS

### 10.1 WE WILL PAY

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

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

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

### 10.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

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

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

## 11. LUGGAGE DELAY

### 11.1 WE WILL PAY

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

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

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

### 11.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

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

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

## 12. TRAVEL DELAY

### 12.1 WE WILL PAY

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

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

### 12.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

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



of terrorism.

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

### 13. COMMON CARRIER DELAY

#### 13.1 WE WILL PAY

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

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

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

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

#### 13.2 WE WILL NOT PAY

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

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

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

### 14. TRAVEL MISCONNECTION

#### 14.1 WE WILL PAY

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

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

#### 14.2 WE WILL NOT PAY

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

- a) The insolvency of any transport, tour or accommodation provider.
- b) Arising from strike or industrial action which began or was announced before the issue date of your Certificate or on the date your travel

tickets or confirmation of booking was issued, whichever is later.

- c) If you have not yet departed your home to commence your journey.
- d) For portions of the misconnection that are less than 5 hours, following the initial 5 hour delay.
- e) If your claim arises directly or indirectly from an act of terrorism or the threat or perceived threat of an act of terrorism.

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

### 15. TRIP CANCELLATION

#### 15.1 WE WILL PAY

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

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

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

#### 15.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

- a) if a tour operator or wholesaler being unable to complete arrangements for any tour because there were not enough people to go on the tour.
- b) if your cancellation is due to any transport, tour or accommodation provider, or travel or booking agent

ceasing to carry on normal business operations for financial reasons or insolvency.

- c) if you, your travelling companion, or relative are quarantined.
- d) for costs associated with pregnancy or childbirth, and any injury or sickness associated with pregnancy or childbirth.
- e) for costs associated with the death, injury or sickness of any person who resides outside of Malaysia.
- f) if you were aware, before your Certificate was issued, of any reason that may cause your journey to be cancelled, abandoned or shortened.
- g) if your claim arises directly or indirectly from an act of terrorism or the threat or perceived threat of an act of terrorism.

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

### 15.3 Trip Cancellation due to COVID-19

We shall reimburse You in respect of Cancellation Expenses incurred up to the limit of Benefit Amount as specified in the Schedule of Benefits when You have to unavoidably cancel Your Trip due to the listed specified reasons below, which occur within 14 days prior to the commencement of that Trip.

1. You are tested positive for COVID-19;
2. Your death due to COVID-19;
3. There is an epidemic or pandemic at Your planned destination, as declared by the World Health Organization (WHO) as Level 4: COVID-19 Very High listed on <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/travelers/map-and-travel-notice.html> and the declaration was not issued when You took up this Certificate.
4. This coverage is effective only if this Certificate is taken up before You become aware of any circumstances which could lead to cancellation of the Trip and provided this Certificate is taken up at a minimum of fourteen (14) days prior to the commencement of that Trip.

15.3.1 We shall not pay for claims:

1. If the Issue Date of Your Certificate is less than fourteen (14) days before the start of Period of Takaful;
2. If You cancelled Your Trip due to Your disinclination and/or reluctance consequent upon Your own fear and/or distress and/or fright to undertake the planned Trip out of Your own volition when the destination is in fact safe for travel and there has been no travel warning issued by the government of such destination and/or no airport closure;
3. If an airline, hotel, travel agent or any other provider of travel and/or accommodation has offered any form of refund whether in cash or in-kind including issuance of voucher and/or credit and/or re-booking in lieu of refund or compensation for the Trip cancellation.

Subject otherwise to the terms and conditions under Benefit 15 (Trip Cancellation) of the Certificate.

## 16. TRIP CURTAILMENT

### 16.1 WE WILL PAY

If an interruption to your journey occurs due to the

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

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

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

### 16.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section if:

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

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

## 17. HIJACKING

### 17.1 WE WILL PAY

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

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

### 17.2 WE WILL NOT PAY

We will not pay under this section:

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

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

## 18. PERSONAL LIABILITY

### 18.1 WE WILL PAY

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

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

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

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

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

## **18.2 WE WILL NOT PAY**

We will not pay under this section:

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

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

# GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS

## WE WILL NOT PAY UNDER ANYCIRCUMSTANCES IF:

### General

1. you do not act in a reasonable or responsible way to protect yourself and your property and to avoid making a claim.
2. you do not do everything you can to reduce your loss as much as possible.
3. your claim arises from consequential loss of any kind, including loss or lack of enjoyment.
4. Your claim arises directly or indirectly from, or is in anyway related to you or your travelling companions changing plans.
5. at the time of subscribing the Certificate, you were aware of something that would give rise to you making a claim under this Certificate.
6. your claim is for a loss, which is recoverable by compensation under any workers compensation act or transport accident laws or by any Government sponsored fund, plan, or medical benefit scheme, or any other similar type legislation required to be effected by or under a law.
7. your claim arises from errors or omissions in your booking arrangements or failure to obtain relevant visa, passport or travel documents or overbooking by a transport operator, agent or provider.
8. your claim arises because you act illegally or break any government prohibition or regulation including visa requirements.
9. your claim arises from a government authority confiscating, detaining or destroying anything.
10. Wilful, criminal, illegal or intentional acts, or neglect;
11. Self-Inflicted Injury unless the injury result in death: or;
12. Under the influence of, or due wholly or partly to the effect of, alcohol or drugs (other than drugs taken in accordance with the treatment prescribed and directed by a Medical Practitioner but excluding drugs used in the treatment of alcohol or drug addiction);
13. Pregnancy, childbirth, miscarriage or abortion;
14. Human Immunodeficiency Virus (HIV), any variance including Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS) and AIDS Related Complications(ARC);
15. War or any act of war, declared or undeclared;
16. Ionization, radiation or contamination, by radioactivity from any nuclear waste from the combustion of nuclear fuel or nuclear weapons materials;
17. No claims shall be considered or become payable for motor vehicle accident if You do not possess a valid driving license. A valid driving license shall constitute a license which is in force and shall include holders of LDL, PDL & CDL license as opposes to having

suspended or revoked license.

18. you are claiming for the cost of utilised services including transport or accommodation.
19. your claim arises or is in anyway related to you being in control of any motorised vehicle that you do not hold a relevant valid license for in your country of residence or you are a passenger travelling in a motor vehicle that is in control of a person that does not hold a current motor vehicle license valid for that country.
20. your claim arises directly or indirectly from you not wearing appropriate protective clothing.
21. if you claim under more than one section of this Certificate for the same or similar services/facilities, we will pay your claim under the section that is more financially favourable to you, but not under more than one section.
22. your claim arises from, or is anyway related to force majeure unless the benefit specifically offers coverage.
23. your claim arises because you are engaging in mining, oil rigging, aerial photography or handling explosive or you are engaging in any naval, military, air force, law enforcement, or civil defense service or operation.

### Medical

24. your claim arises from, is related to, or associated with a pre-existing medical condition.
25. your claim is in respect of travel booked or undertaken against the advice of any medical advisor.
26. your claim arises directly or indirectly from any metastatic or terminal prognosis that was made prior to the Certificate being issued.
27. your claim arises directly or indirectly from any journey for the purposes of obtaining any form of treatment overseas or any elective treatment that you choose to undertake.
28. your claim arises out of pregnancy, childbirth, related complications or any medically assisted conception.
29. your claim involved a hospital where you are being treated for addiction to drugs or alcohol, or you are using it as a nursing, convalescent or rehabilitation place.
30. your claim involves the cost of medication in use at the time the journey began or the cost for maintaining a course of treatment you were on prior to the journey. This includes any medication lost or stolen during your journey or your purchase of preventative medication.
31. your claim arises from or is in any way related to depression, anxiety, stress, mental or nervous conditions including addiction or withdrawal.
32. your claim arises from or is any way related to suicide or attempted suicide.
33. your claim arises from or is any way related to a sexually transmitted disease or your claim arises directly or indirectly from Human Immunodeficiency Virus (HIV) infection, Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS).
34. you were under the influence of, or affected by alcohol or drugs – unless the drugs were prescribed by a medical advisor and taken in accordance with their instructions.

35. despite their advice otherwise following your call to Cover-More, you received private hospital or medical treatment where public funded services or care is available or under any Reciprocal Health Agreement between appropriate Governments.
36. your claim arises from or is related to the death or hospitalisation of any person aged 85 years and over, not listed on the certificate of Takaful, regardless of the country that they reside.
37. your claim arises from or is any way connected to any elective medical, surgery or dental treatment.
38. your claim involves the cost of preventative medication or preventative treatment including, but not limited to, vaccination or contraception.

## GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO COVID-19 EXTENSION

We shall not pay for claims in respect of:

1. For adult Covered Person, you are not fully vaccinated as per the requirement of both Malaysia;
2. You are travelling against a medical practitioner's or doctor's advice, or any claim arising from You acting in a way that goes against the advice of a medical practitioner or doctor (including, but not limited to, travelling with COVID-19 symptoms);
3. Travelling in, to or through a country classified and/or identified as Level 4: COVID-19 Very High listed on <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/travelers/map-and-travel-notice.html> for which any announcement, advice, warning, restriction and/or declaration issued by governments, health authorities or the World Health Organization, by or for destination or origin country;
4. Travelling to a country, specific area or event when the government or regulatory authority in a country to/from which You are travelling has advised against travelling;
5. You have notice and/or are aware and/or ought to be aware and/or reasonably expected to have knowledge of the presence of any circumstances which would give rise to a claim under this Certificate prior to issuance of Certificate and/or undertaking any planned trip;
6. Your failure to fulfil all the requirements which has been set by the Government/Immigration before You depart for the trip;
7. Your failure to obtain any mandatory vaccines, inoculations or prescribed medications prior to the trip;
8. Your disinclination and/or reluctance consequent upon Your own fear and/or distress and/or fright to undertake the planned Trip out of Your own volition when the destination is in fact safe for travel and there has been no travel warning issued by the government of such destination and/or no airport closure;
9. Any expenses incurred related to compulsory quarantine or stay-at-home requirements imposed by a foreign government;
10. Any expenses incurred for COVID-19 testing, mandatory COVID-19 diagnostic tests required by an official government or health authority that You are required to take for the trip, such as pre-departure tests and post-arrival tests;
11. Non pandemic/COVID-19 related claims;
12. Expenses incurred without Our prior approval.

## LOSS REVIEW CLAUSE

During the term of this Certificate, the Takaful provider reserve the right to review and revise the Certificate terms and conditions subject to the occurrence of any of the following event:

- (a) Loss ratio exceeds more than 50%;

For the purpose of this clause, Loss Ratio is defined as below:-

Loss Ratio = Total sum of all claims paid and all outstanding claim reserves including claims expenses incurred of all MHinsure certificates taken up with Etiga General Takaful Bhd

----- %

Total sum of Earned Contribution of all MHinsure certificates taken up with Etiga General Takaful Bhd

Earned Contribution is defined as the portion of contribution for the period that has already expired.

- (b) Adverse market condition;
- (c) Any other relevant circumstances / situations (including regulatory requirements or other directives, which deemed necessary, reasonable and justifiable for the Takaful provider to do so.

The Takaful provider shall provide thirty (30) days prior notice in writing by registered post to Your last known address in Our records or by electronic mail. No alteration to this Certificate shall be valid unless authorised by Us and such approval is endorsed thereon

## CLAIMS

### CLAIMS PROCESSING

We endeavour to process your claim within 20 working days of us receiving a completed claim form and

all necessary documentation. If we need additional information, a written request will be sent to you within 20 working days.

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

### HOW TO MAKE A CLAIM

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

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

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

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

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

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

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

### YOU MUST NOT ADMIT FAULT OR LIABILITY

In relation to any claim under this Certificate you must not admit that you are at fault, and you must not offer

or promise to pay any money, or become involved in litigation, without our approval.

### EXCLUSIONS

When we won't pay a claim as set out in the "WE WILL NOT PAY" under each section and in "GENERAL

EXCLUSIONS APPLICABLE TO ALL SECTIONS" – these restrict coverage and benefits.

### CLAIMS ARE PAYABLE IN MALAYSIAN RINGGIT TO YOU

We will pay all claims in Malaysian Ringgit. If we are unable to pay directly to service providers, we will pay you unless you tell us to pay someone else in writing.

### FRAUD

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

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

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

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

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

### OTHER TAKAFUL

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

### CUSTOMER SATISFACTION

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

Complaint Management Unit

Etiqa General Takaful Berhad

Level 5, Tower B, Dataran Maybank

No. 1, Jalan Maarof

59000 Kuala Lumpur, Malaysia;

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

Facsimile Number: +603 2785 3093

E-mail: cmu@etiqa.com.my

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

In the unlikely event of you remaining unsatisfied with the decision of the Takaful Company, The Ombudsman

for Financial Services (OFS) and BNM LINK provide alternative avenues for members of the public to seek redress against unfair market practices. Procedures for complaints to OFS and BNM LINK are provided on this page.

## PROCEDURE FOR COMPLAINT TO OFS

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

**Email :**

**enquiry@ofs.org.my** Fax :

**603-2272 1577**

**Postal address : Chief Executive Officer,**

**Ombudsman for Financial Services**

**(Formerly known as Financial Mediation Bureau)**

**Level 14, Main Block,**

**Menara Takaful Malaysia,**

**No.4, Jalan Sultan Sulaiman,**

**50000, Kuala Lumpur.**

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

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

For further details on the OFS, please obtain the information pamphlets from the Takaful Company or visit the OFS website at [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my).

Engagement of the OFS is subject to the terms of reference pursuant to section 138 of the Islamic Financial Services Act 2013. Contacting the OFS does not affect your right to take legal action against Takaful

Company should they be dissatisfied with the outcome by the OFS.

## PROCEDURE FOR COMPLAINT TO BNM LINK

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

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

The contact details are as follows:

**Director**

**Jabatan LINK dan Pejabat**

**Wilayah Bank Negara Malaysia**

**P.O. Box 10922, 50929 Kuala**

**Lumpur Telephone Number: 1-300-**

**88-5465 Facsimile Number: 03-**

**2174 1515 Email:**

**[bnmtelelink@bnm.gov.my](mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my)**

## ARBITRATION

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

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

## DATA, DATA PROTECTION OBLIGATIONS AND RIGHTS (PDPA)

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

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

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

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

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

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

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





## CONTACT DETAILS

### MHINSURE

#### **24 HOUR CLAIMS ENQUIRIES**

MHinsure Claims Department

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

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

Email: [MHinsure-claims@covermore.com.my](mailto:MHinsure-claims@covermore.com.my)

#### **24 HOUR EMERGENCY ASSISTANCE**

MHinsure Assistance Department

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

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

#### **GENERAL ENQUIRIES**

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

MHinsure General Enquiries Department

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

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

Email: [MHinsure-sales@covermore.com.my](mailto:MHinsure-sales@covermore.com.my)

Assistance services are arranged and managed by Cover-More, a subsidiary company of the Cover-More Group. This Takaful is underwritten by Etiqa General Takaful Berhad (201701025031)

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

Issue 11 – Effective 20 September 2022

**Cover·More**

**eTiqa**

**malaysia**   
airlines

**MHinsure**  
BY MALAYSIA AIRLINES

# DOMESTIC Travel Takaful

MASTER CERTIFICATE WORDING – EFFECTIVE DATE 20 SEPTEMBER 2022

Cover·More

eTiqa

malaysia   
airlines

# ISI KANDUNGAN

<b>Keterangan Sijil Induk Domestik</b> .....	<b>3</b>
<b>Pengenalan</b> .....	<b>3</b>
- Tentang Perlindungan Yang Disediakan .....	3
- Kawasan Geografi Yang Dilindungi .....	3
- Sijil Dan Sumbangan Anda .....	3
<b>Jadual Manfaat</b> .....	<b>4</b>
<b>Tentang Keterangan Sijil Ini</b> .....	<b>6</b>
- Bagaimana Caranya Mengambil Sijil Anda .....	6
- Siapakah Pengendali Takaful Anda .....	6
- Siapakah Cover-More?.....	6
- Bidang Kuasa Dan Pilihan Undang-Undang.....	6
<b>Perkara Penting</b> .....	<b>6</b>
- Siapa Boleh Mengambil Sijil Ini? .....	6
- Tugas Anda Untuk Mendedahkan .....	6
- Tempoh Perlindungan Anda .....	6
- Pelanjutan Tempoh Sijil Anda.....	7
- Pembatalan Sijil .....	7
- Tempoh Bertenang.....	7
- Melindungi Bagasi Dan Barang Persendirian Anda .....	7
- Notis Peribadi.....	7
- Keadaan Perubatan Sedia Ada.....	7
- Jika Berlaku Penghospitalan Atau Pemandahan Perubatan Atau Penghantaran Balik .....	7
- Anda Boleh Memilih Doktor Anda Sendiri .....	8
- Notis Amanah Atau Penyerahan Hak.....	8
- Had Manfaat Yang Akan Dibayar .....	8
- Klausula Takaful dan Perkongsian Lebihan.....	8
<b>Perkataan Dengan Makna Khas</b> .....	<b>9</b>
<b>Manfaat Sijil</b> .....	<b>11</b>
<b>Pengecualian Am Terpakai Untuk Semua Bahagian</b> .....	<b>21</b>
<b>Tuntutan</b> .....	<b>24</b>
- Pemprosesan Tuntutan .....	24
- Cara Membuat Tuntutan.....	24
- Anda Tidak Boleh Mengaku Bersalah Atau Menerima Liabiliti .....	24
- Pengecualian .....	24
- Tuntutan Akan Dibayar Kepada Anda Dalam Ringgit Malaysia.....	24
- Penipuan.....	24
- Anda Mesti Membantu Kami Mendapatkan Kembali Apa-Apa Wang Yang Telah Kami Bayar .....	24
- Jika Anda Boleh Menuntut Daripada Mana-Mana Orang Lain, Kami Akan Hanya Membayar Perbezaannya... 24	
- Takaful Lain.....	24
- Kepuasan Pelanggan .....	25
- Prosedur Membuat Aduan Kepada OPK .....	25
- Prosedur Membuat Aduan Kepada BNM LINK.....	25
- Timbang Tara.....	25
<b>Tanggungjawab dan Hak Terhadap Perlindungan Data</b> .....	<b>26</b>
<b>Maklumat Untuk Dihubungi</b> .....	<b>Sila rujuk lampiran di belakang</b>

# KETERANGAN SIJIL INDUK DOMESTIK

Keterangan Sijil ini disediakan bagi menyatakan terma & syarat Sijil MHinsure yang dikeluarkan oleh Etiqa General Takaful Berhad (201701025031) dengan Perkhidmatan Bantuan yang disediakan oleh Cover-More.

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

- **"JADUAL MANFAAT"**

- **"PERKARA PENTING"**

Ita mengandungi maklumat penting tentang tugas pendedahan anda, pelanjutan Sijil anda, bila anda boleh memilih doktor anda sendiri dan bila anda perlu menghubungi kami berkenaan bantuan perubatan 24 jam, penghospitalan atau pemindahan perubatan kecemasan.

- **"PERKATAAN DENGAN MAKNA KHAS"**

- **"MANFAAT SIJIL"**

Ita menyatakan apa yang "Kami akan Bayar" dan apa yang "Kami Tidak akan Bayar" bagi setiap manfaat.

- **"PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN"**

- **"TUNTUTAN"**

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

## PENGENALAN

### TENTANG PERLINDUNGAN YANG DISEDIAKAN

Anda boleh memilih salah satu daripada pelan berikut:

- **Pelan Asas**

- **Pelan Nilai**

- **Pelan Premier**

Setiap pelan ditawarkan untuk Perlindungan Satu Perjalanan yang memberikan perlindungan untuk satu perjalanan sahaja dalam Malaysia, sehingga maksimum 30 hari.

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

- **Perlindungan Individu**

Memberikan perlindungan kepada anda dan orang yang membuat perjalanan dengan anda seperti yang dilindungi dalam sijil takaful anda.

- **Perlindungan Keluarga**

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

### KAWASAN GEOGRAFI YANG DILINDUNGI

Anda akan hanya dilindungi di seluruh Malaysia.

Apa-apa kejadian yang berlaku di luar Malaysia tidak akan dilindungi, tanpa mengambil kira keadaan berlakunya kejadian tersebut.

### SIJIL DAN SUMBANGAN ANDA

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

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

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

## JADUAL MANFAAT

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

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

MANFAAT TAKAFUL PERJALANAN DOMESTIK (dalam RM)		PELAN ASAS	PELAN NILAI	PELAN PREMIER
<b>MANFAAT PERUBATAN &amp; KEMALANGAN PERJALANAN</b>				
2	<b>Perbelanjaan Perubatan dan Pergiagaan Kecemasan</b>	Sehingga 25,000	Sehingga 30,000	Sehingga 35,000
	Perbelanjaan Pergiagaan Kecemasan	Sehingga 1,000	Sehingga 1,000	Sehingga 1,000
	<b>Perbelanjaan Hospital Perubatan Kecemasan akibat COVID-19 (Peringkat 3 hingga 5) (Tidak Termasuk Pelan Tahunan) Individual</b>	Sehingga 10,000	Sehingga 20,000	Sehingga 30,000
	<b>Keluarga</b>	Sehingga 30,000	Sehingga 60,000	Sehingga 90,000
	<b>Elaun Kuarantin akibat COVID-19 (Tidak Termasuk Pelan Tahunan) Individual</b>	Sehingga 3,500	Sehingga 3,500	Sehingga 3,500
	<b>Keluarga</b>	Sehingga 10,500 (RM250 setiap 24 jam, subjek kepada maksima 14 hari)	Sehingga 10,500 (RM250 setiap 24 jam, subjek kepada maksima 14 hari)	Sehingga 10,500 (RM250 setiap 24 jam, subjek kepada maksima 14 hari)
2	<b>Bantuan Perubatan atau Pemindahan Kecemasan di Malaysia</b>	Sehingga 200,000	Sehingga 200,000	Sehingga 250,000
	<b>Bantuan Perubatan and Pemindahan Kecemasan diakibatkan oleh COVID-19 (Tidak Termasuk Pelan Tahunan) Individual</b>	Sehingga 100,000	Sehingga 100,000	Sehingga 100,000
	<b>Keluarga</b>	Sehingga 300,000	Sehingga 300,000	Sehingga 300,000
3	<b>Elaun Kemasukan ke Hospital</b>	-	Sehingga 1,000 100 sehari	Sehingga 1,500 150 sehari
4	<b>Penghantaran Balik Mayat</b>	Sehingga 150,000	Sehingga 150,000	Sehingga 150,000
5	<b>Perbelanjaan Perjalanan dan Penginapan Kecemasan</b>	Sehingga 500	Sehingga 1,000	Sehingga 1,500
6	<b>Lawatan Ihsan</b>	Sehingga 2,000	Sehingga 2,000	Sehingga 2,000
7	<b>Perjalanan Pulang Kanak-Kanak Bawah Umur/ Manfaat Penjagaan Anak</b>	Sehingga 2,000	Sehingga 2,000	Sehingga 2,000
8	<b>Kematian dan Hilang Upaya akibat Kemalangan</b>			
	Dewasa	Sehingga 100,000	Sehingga 125,000	Sehingga 150,000
	Warga emas (lebih 70 tahun) Kanak-Kanak	Sehingga 50,000	Sehingga 50,000	Sehingga 50,000
		Sehingga 6,250	Sehingga 6,250	Sehingga 6,250
<b>MANFAAT KESULITAN PERJALANAN</b>				
9	<b>Bagasi &amp; Barang Persendirian</b>	Sehingga 2,500	Sehingga 2,750	Sehingga 3,000
10	<b>Hilang Dokumen Perjalanan</b>	Sehingga 1,500	Sehingga 1,500	Sehingga 2,000
11	<b>Kelewatan Bagasi</b>	Sehingga 500 250 setiap 5 jam	Sehingga 500 250 setiap 5 jam	Sehingga 750 250 setiap 5 jam
12	<b>Kelewatan Perjalanan</b>	Sehingga 1,750 175 setiap 5 jam	Sehingga 1,750 175 setiap 5 jam	Sehingga 2,000 175 setiap 5 jam
13	<b>Kelewatan Pengangkutan Awam</b>	Sehingga 1,750 175 setiap 5 jam	Sehingga 1,750 175 setiap 5 jam	Sehingga 2,000 175 setiap 5 jam
14	<b>Terlepas Penerbangan Sambungan</b>	Sehingga 1,000 250 setiap 5 jam	Sehingga 1,000 250 setiap 5 jam	Sehingga 1,000 300 setiap 5 jam

<b>15</b>	<b>Pembatalan Perjalanan</b>	Sehingga 3.500	Sehingga Nilai Perjalanan	Sehingga Nilai Perjalanan
	<b>Pembatalan Perjalanan disebabkan COVID-19 (Tidak Termasuk Pelan Tahunan)</b>			
	<b>Individual</b>	Up to 2,000	Up to 2,000	Up to 2,000
	<b>Keluarga</b>	Up to 6,000	Up to 6,000	Up to 6,000
<b>16</b>	<b>Pemendekkan Perjalanan</b>	Sehingga 3.500	Sehingga Nilai Perjalanan	Sehingga Nilai Perjalanan
<b>17</b>	<b>Rampasan</b>	Sehingga 1,000 250 setiap 5 jam	Sehingga 1,000 250 setiap 5 jam	Sehingga 1,000 250 setiap 5 jam
<b>18</b>	<b>Liabiliti Diri</b>	Sehingga 500,000	Sehingga 750,000	Sehingga 1,000,000
<b>BANTUAN 24 JAM</b>				
<b>19</b>	<b>Bantuan Perjalanan 24 Jam</b>	Termasuk	Termasuk	Termasuk
<b>20</b>	<b>Bantuan Perubatan 24 Jam</b>	Termasuk	Termasuk	Termasuk

Nota:

1. Bagi Pelan Keluarga, jumlah keluarga anda adalah maksimum sepuluh ahli untuk satu Sijil dengan perkongsian had
2. Bantuan kecemasan tersedia melalui Bantuan Kecemasan 24 Jam kami di nombor telefon +603 2263 5700/1800 888 777.
3. Sila rujuk kepada kontrak Sijil untuk mendapatkan maklumat terperinci mengenai manfaat di atas.

Subjektiviti penting untuk perlindungan COVID-19:

1. Lanjutan ini hendaklah dibaca bersama dengan Sijil MInsure yang dikeluarkan kepada anda dan tertakluk kepada terma dan syarat am di dalamnya.
2. Manfaat dibayar hanya jika Orang Yang Dilindungi disahkan positif COVID-19 oleh Penasihat Perubatan.
3. Had maksimum liabiliti berkenaan dengan lanjutan COVID-19 di atas akibat daripada sebarang kejadian boleh dituntut yang memberi kesan kepada lebih daripada satu Sijil atau orang yang dilindungi ialah jumlah agregat RM1,000,000.

## TENTANG KETERANGANSIJIL INI

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

Keterangan Sijil ini, berserta sijil Takaful dan apa-apa endorsemen bertulis daripada kami akan bersama-sama membentuk kontrak anda dengan Pengendali Takaful. Sila simpan dokumen ini di tempat yang selamat.

### BAGAIMANA CARANYA MENGAMBIL SIJIL ANDA

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

### SIAPAKAH PENGENDALI TAKAFUL ANDA

Takaful Perjalanan ini diunderait oleh Etiqa General Takaful Berhad (201701025031) (Pengendali Takaful) beralamat di Dataran Maybank, No 1, Jalan Maarof, 59000 Kuala Lumpur, Malaysia dirujuk sebagai "kami" dalam Keterangan Sijil ini. Pengendali Takaful akan menyelesaikan semua tuntutan di bawah Sijil ini.

### SIAPAKAH COVER-MORE?

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

### BIDANG KUASA DAN PILIHAN UNDANG-UNDANG

Sijil ini dikawal dan ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia.

## PERKARA PENTING

**Di bawah Sijil anda, anda dan kami mempunyai hak dan tanggungjawab. Anda mesti MEMBACA KESELURUHAN SIJIL INI untuk butiran lanjut, dandi bawah ini ialah sesetengah perkara yang perlu anda tahu.**

### SIAPA BOLEH MEMNYERTAI SIJIL INI?

Sijil ini untuk warganegara Malaysia; atau penduduk Malaysia; atau orang yang perjalanannya melalui Malaysia; atau transit melalui Lapangan Terbang dalam Malaysia yang perjalanan domestiknya bermula di Malaysia dan berakhir di Malaysia.

### TUGAS ANDA UNTUK MENDEDAHKAN

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

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

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

### TEMPOH PERLINDUNGAN ANDA

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

Walau bagaimanapun:

- Perlindungan bermula apabila anda meninggalkan rumah dan terus ke lapangan terbang untuk memulakan perjalanan.
- Manfaat pembatalan perjalanan bermula 30 hari sebelum permulaan perjalanan anda atau apabila anda membayar sepenuhnya Sumbangan anda, mengikut mana-mana yang berlaku kemudian.
- Manfaat pembatalan perjalanan disebabkan COVID-19 bermula 10 hari sebelum permulaan perjalanan anda.
- Perlindungan tamat apabila anda kembali ke rumah anda, atau pada tarikh anda kembali yang dinyatakan dalam sijil Takaful anda (Tarikh Tamat), mengikut mana-mana yang berlaku dahulu.
- Sesetengah manfaat mempunyai had dalam tempoh perlindungannya. Perkara-perkara ini dijelaskan di bahagian manfaat Sijil dokumen ini.

## PELANJUTAN TEMPOH SIJIL ANDA

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

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

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

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

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

## PEMBATALAN SIJIL

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

## TEMPOH BERTENANG

Jika anda telah menyertai Sijil dan memutuskan anda tidak mahu meneruskan Sijil ini, anda boleh membatalkannya dengan mengembalikan dokumen ini dan sijil Takaful asal anda kepada kami sebelum tarikh berlepas anda yang seperti yang tertera pada sijil Takaful anda.

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

## MELINDUNGI BAGASI DAN BARANG PERSendirian ANDA

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

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

## NOTIS PERIBADI

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

## KEADAAN PERUBATAN SEDIA ADA

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

## JIKA BERLAKU PENGHOSPITALAN ATAU PEMINDAHAN PERUBATAN ATAU PENGHANTARAN BALIK

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

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

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



Dalam hal kemasukan ke hospital sebagai pesakit dalam, Cover-More akan menjamin perbelanjaan perubatan pesakit dalam bagi pihak anda dan kami akan menyelesaikan tuntutan tersebut terus dengan Hospital atau penyedia perubatan atau perkhidmatan yang lain, jika mungkin. Jika

Cover-More tidak dapat menguruskan perkara ini, kami akan membayar balik kepada anda kos yang dilindungi dan diluluskan oleh kami apabila anda kembali ke Malaysia. Jika memerlukan Bantuan, anda juga perlu membaca "Syarat Memberikan Bantuan" di bahagian Manfaat Sijil, Bahagian 2. Bantuan Perubatan atau Pemindahan Perubatan Kecemasan di Malaysia.

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

Anda boleh memilih Penasihat Perubatan anda sendiri atau kami boleh melantik Penasihat Perubatan yang diluluskan untuk melawat anda. Walau bagaimanapun, anda mesti memaklumkan kepada kami tentang kemasukan anda ke hospital atau kepulangan awal anda ke Malaysia berdasarkan nasihat perubatan.

Untuk menjamin perlindungan, anda mesti mematuhi arahan kami atau pasukan perubatan Cover-More.

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

## **NOTIS AMANAH ATAU PENYERAHAN HAK**

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

## **HAD MANFAAT YANG AKAN DIBAYAR**

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

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

## **KLAUSA TAKAFUL DAN PERKONGSIAN LEBIHAN**

Takaful ialah skim bantuan bersama berdasarkan semangat persaudaraan dan perpaduan di mana para Peserta seperti Anda bersetuju untuk saling membantu satu sama lain dari segi kewangan bagi keperluan tertentu. Dengan niat ini, para Peserta membayar Sumbangan mereka berdasarkan Tabarru' (derma) kepada Dana Takaful Am (Dana) yang diuruskan oleh Etiqa General Takaful Berhad (Pengendali Takaful). Pembayaran jumlah yang dilindungi kepada para Peserta dibayar daripada Dana tersebut berdasarkan konsep Tabarru'.

Sebagai Pengendali Takaful, Kami bertanggungjawab memilih para Peserta serta menentukan dan mengumpulkan Sumbangan. Kami juga bertanggungjawab untuk melaburkan Dana

dan membayar Manfaat kepada para Peserta yang berhak. Semua hasil daripada pelaburan akan dikreditkan ke dalam Dana. Dana ini dimiliki secara kolektif oleh para Peserta di mana bahagian sumbangan Tabarru' diletakkan untuk tujuan Takaful. Hubungan antara Anda dan Kami ditadbir oleh kontrak Wakalah (perwakilan).

Para Peserta bersetuju untuk membayar Yuran Wakalah (seperti yang ditunjukkan dalam Lembaran Pendedahan Produk dan Sijil Takaful) kepada Pengendali Takaful sebagai potongan sejumlah sumbangan tertentu, untuk menampung perbelanjaan mengurus dan mengendalikan Dana berdasarkan kadar berikut:

Komisyen: 25% dari Sumbangan

Perbelanjaan Pengurusan: 59% dari Sumbangan

Jumlah Wakalah Fee: 84% dari Sumbangan

Lebih dari Dana akan ditentukan setiap tahun dan akan dibayar untuk Sijil tahunan. Pengagihan, sekiranya ada, diperuntukkan bagi peruntukan luar jangka, dan tertakluk kepada polisi lebihan yang diluluskan oleh Jawatankuasa Syariah Kami. Lebihan yang boleh diagih, sekiranya ada, lima puluh peratus (50%) daripadanya dibayar kepada Kami kerana mengendali dan menguruskan Dana, berdasarkan kontrak Ju'alah (upah), dan baki lima puluh peratus (50%) akan dikongsi antara para Peserta yang mana Sijil mereka belum ditamatkan dan tidak membuat sebarang tuntutan dalam tahun kewangan tersebut. Sekiranya berlaku apa-apa defisit daripada Dana tersebut, tidak akan ada pengagihan lebihan bagi tahun kewangan tersebut. Dalam keadaan sedemikian, defisit akan dibiayai oleh jumlah yang diperuntukkan bagi tujuan luar jangka. Sekiranya Dana tersebut masih defisit, Qard (pinjaman tanpa faedah) akan diatur. Qard akan dibawa ke tahun kewangan yang berikutnya dan sebarang lebihan yang diperolehi selepas itu akan digunakan untuk membayar semula Qard. Jika lebihan adalah kurang daripada Ringgit Malaysia Sepuluh (RM10.00), Kami akan mengkreditkan jumlah wang itu ke dalam tabung kebajikan yang akan digunakan sebagai Amal Jariah bagi pihak para Peserta.

## **DEFINISI-DEFINISI:**

- Dana Takaful Am (Dana) bermaksud akaun Peserta di mana bahagian Tabarru' daripada Sumbangan dimasukkan bagi tujuan Takaful. Dana ini dimiliki secara kolektif oleh para Peserta dan Jumlah yang Dilindungi yang ditunjukkan di dalam Jadual Takaful adalah dibayar daripada Dana tersebut.
- Ju'alah ialah kontrak upah. Ia adalah kontrak pertukaran untuk tugas yang diketahui atau tidak diketahui yang sukar untuk ditentukan dan pembayaran perlu dibuat sebaik sahaja tugas tersebut disempurnakan. Berkaitan dengan Sijil ini, ia merujuk kepada ganjaran yang diberikan kepada Kami yang dipersetujui terlebih dahulu oleh Anda dan Kami bagi pengurusan Dana yang baik.
- Qard dalam konteks Sijil ini, ia bermaksud pinjaman tanpa faedah yang diberikan oleh Kami kepada Dana Takaful Am apabila ia tidak mencukupi untuk menanggung kewajipan Takaful dengan syarat kekurangan tersebut bukan disebabkan oleh salah urus atau kecuaiannya Kami. Pinjaman tersebut akan

dibayar semula menggunakan lebih pada masa hadapan daripada Dana Takaful Am. Jika kekurangan tersebut disebabkan oleh salah urus atau kecuaiannya Kami, Kami akan membuat pemindahan secara langsung untuk kekurangan tersebut.

- Tabarru' bermaksud sumbangan, derma atau hadiah. Dalam konteks Sijil ini, ia bermaksud Sumbangan untuk tujuan Takaful. Bahagian ini disimpan dalam Dana Takaful Am.
- Wakalah adalah merujuk kepada kontrak di mana satu pihak, sebagai prinsipal memberi kuasa kepada pihak lain sebagai ejennya untuk melakukan tugas-tugas tertentu berkenaan hal-hal yang dipertanggungjawabkan, dengan atau tanpa mengenakan sebarang fi. Dalam konteks Sijil ini, ia bermaksud Anda telah melantik Kami untuk melabur dan menguruskan Dana Takaful Am bagi pihak Anda. Anda juga memberikan kuasa kepada Kami untuk mewakili hak, tanggungjawab dan kewajipan kepada mana-mana pihak ketiga sebagaimana yang dianggap sesuai oleh Kami. Sekiranya ada perwakilan sedemikian, Kami akan tetap bertanggungjawab terhadap semua hak, tanggungjawab dan kewajipan terhadap Anda.

## PERKATAAN DENGAN MAKNA KHAS

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

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

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

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

**"sijil takaful"** bermakna dokumen yang kami berikan kepada anda yang mengesahkan bahawa kami telah mengeluarkan Sijil kepada anda dan menyatakan butiran terperinci Sijil anda.

**"bagasi didaftarkan masuk"** bermaksud bagasi orang yang dilindungi yang telah diserahkan kepada jajaan syarikat pengangkutan atau pihak lain yang bertanggungjawab.

**"tanggungan"** bermakna anak/cucu anda yang tidak

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

**"dalam negara"** bermakna dalam Malaysia.

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

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

**"rumah"** bermakna tempat tinggal biasa anda di Malaysia.

**"hospital"** bermakna hospital yang telah bertapak dan berdaftar di bawah peraturan/undang-undang Malaysia.

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

**"orang yang dilindungi"** bermakna orang yang namanya dinyatakan dalam sijil Takaful anda dan orang lain yang dilindungi di bawah Sijil anda.

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

**"petak penyimpanan berkunci"** bermakna but, peti, kotak sarung tangan, konsol pusat bertutup atau ruangmuatan tersembunyi bagi station wagon, hatchback, van atau karavan.

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

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

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

**"pasangan atau set barangan berkaitan"** bermakna sebilangan barang atau bagasi dan barangan persendirian yang menjadi sebahagian daripada pasangannya atau yang boleh digunakan sekali, contohnya tetapi tidak terhadap:

- Kamera, kanta (bersekali atau tidak), tripod dan aksesori;

- Set kayu golf yang sepadan atau tidak, beg golf dan buggy (peralatan golf); atau
- Sepasang anting-anting yang sepadan.

**"pandemik"** bermakna bentuk epidemik yang merebak di seluruh benua, malah seluruh bangsamanusia.

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

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

**"keadaan perubatan sedia ada"** bermakna:

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

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

**"pemegang Sijil"** bermakna individu yang kepadanya Sijil dikeluarkan, seperti yang dinyatakan dalam sijil Takaful.

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

**"munasabah"** bermakna:

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

**"saudara"** bermakna mana-mana orang berikut yang tinggal di Malaysia: tunang, suami/isteri, ibu bapa,

ibu bapa mertua, abang, adik, kakak, anak lelaki, anak perempuan, menantu yang pada hakikatnya diiktiraf di sisi undang-undang.

**"Penduduk yang menetap di Malaysia"** bermaksud;

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

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

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

bertindak sendirian, atau bagi pihak, atau berkaitandengan mana-mana organisasi atau kerajaan.

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

**"teman seperjalanan"** bermakna orang yang bersetuju untuk membuat perjalanan bersama-sama anda untuk sekurang-kurangnya 75% daripada perjalanan anda sebelum anda menjadi pihak dalam Sijil anda.

**"tanpa penyeliaan"** bermakna meninggalkan bagasi dan barang persendirian anda:

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

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

**"kami"** bermakna pengendali Takaful Sijil anda, Etiqa General Takaful Berhad (201701025031) dan jika berkenaan, juga termasuk ejennya Cover-More.

**"anda"** bermakna orang yang namanya dinyatakan dalam sijil Takaful anda dan teman seperjalanan/ tanggungan anda.

# MANFAAT SIJIL

## 1. PERBELANJAAN PERUBATAN DAN PERGIGIAN KECEMASAN

### 1.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

Kami juga akan membayar kos:

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

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

### 1.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar perbelanjaan:

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

sebelum menyertai Sijil.

- j) rawatan/pemeriksaan doktor yang biasa.
- k) jika anda mengalami kecederaan atau kemalangan semasa menunggang motosikal.

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

### 1.3 Perbelanjaan Hospital Perubatan Kecemasan akibat COVID-19 (Peringkat 3 hingga 5)

Sijil ini meliputi kos perbelanjaan hospital dan perubatan yang munasabah jika anda disahkan positif COVID-19 (peringkat 3 hingga 5) semasa Perjalanan atau dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari Tarikh Ketibaan Pertama, jika perjalanan anda melebihi tiga puluh (30) hari semasa Perjalanan dalam Malaysia.

- a) Perbelanjaan perubatan atau hospital mestilah ditanggung atas nasihat penasihat perubatan
- b) Jika kami memutuskan bahawa anda harus pulang ke negara asal untuk rawatan dan anda tidak bersetuju untuk berbuat demikian, maka kami akan membayar anda jumlah tersebut, yang kami tentukan akan menampung perbelanjaan perubatan anda dan kos berkaitan sekiranya anda bersetuju dengan cadangan kami. Anda kemudiannya akan bertanggungjawab untuk sebarang kos berterusan atau tambahan yang berkaitan dengan atau timbul daripada peristiwa yang anda tuntutan

### Syarat Khas Terpakai

I. Ujian tindak balas rantai polimerase (PCR) mesti diambil dalam masa 72 jam sebelum Jadwal Penerbangan dan keputusannya mestilah negatif

II. Perlindungan hanya jika dimasukkan ke hospital untuk rawatan COVID – 19 Tahap 3 hingga Tahap 5 yang diperlukan secara perubatan.

### 1.4 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar perbelanjaan:

- a) apabila anda tidak memberitahu kami secepat mungkin tentang kemasukan anda ke hospital.
- b) jika anda tidak mengambil nasihat munasabah kami atau mana-mana syarikat bantuan yang kami lantik.
- c) timbul daripada kuarantin.
- d) untuk sebarang rawatan yang boleh ditangguhkan secara munasabah sehingga anda kembali ke Rumah Anda.
- e) untuk sebarang rawatan yang anda tahu akan diperlukan sebelum menyertai Sijil.
- f) untuk rawatan atau pemeriksaan biasa.
- g) dimasukkan ke hospital untuk rawatan COVID – 19 Tahap 1 hingga Tahap 2 yang diperlukan secara perubatan.

Sebaliknya tertakluk kepada terma dan syarat di bawah Manfaat 1 (Perbelanjaan Perubatan Dan Pergigian Kecemasan) Sijil.

### 1.5 Elaun Kuarantin Akibat COVID -19

#### 1.5.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Sijil akan membayar Faedah ini, jika anda diuji positif

COVID-19 semasa Perjalanan, untuk setiap hari lengkap yang anda perlu dikuarantin atas perintah pihak berkuasa kerajaan yang berkaitan atau dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari Tarikh Ketibaan Pertama, jika perjalanan anda melebihi tiga puluh (30) hari.

Syarat Khas dikenakan:

- I. Elaun Kuarantin perlu dibayar untuk kuarantin di pusat kuarantin yang ditetapkan seperti yang diarahkan oleh pihak berkuasa tempatan (tidak termasuk mandatori dan kuarantin di rumah)
- II. Tindak balas rantai polimerase negatif (PCR) mesti diambil dalam masa 72 jam sebelum Penerbangan Berjadual dan hasilnya mestilah negatif

Sebaliknya tertakluk kepada terma dan syarat di bawah Manfaat 1 (Perbelanjaan Perubatan Dan Pergigian Kecemasan) Sijil.

## 2. BANTUAN PERUBATAN ATAU PEMINDAHANKECEMASAN

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

### 21 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan berusaha menyediakan khidmat bantuan berikut jika anda mengalami kecederaan atau jatuh sakit semasa dalam perjalanan anda.

- a) Kemudahan berjumpa penasihat perubatan untuk rawatan perubatan kecemasan semasa membuat perjalanan di Malaysia.
- b) Apa-apa mesej segera yang perlu disampaikan kepada keluarga, saudara atau majikan anda dalam hal kecemasan.
- c) Menyediakan jaminan bertulis bagi pembayaran perbelanjaan yang munasabah untuk penghospitalan kecemasan di Malaysia.
- d) Pemindahan perubatan jika anda mesti dibawake hospital terdekat untuk rawatan perubatan kecemasan di Malaysia.
- e) Kami akan mengatur dan membayar perbelanjaan untuk menghantar anda balik ke sakit atau tercedera.
- f) Jika anda memerlukan bantuan untuk:
  - Menjadualkan semula susunan perjalanan akibat kecemasan,
  - Rujukan bagi nasihat perundangan yang timbul daripada kejadian semasa anda dalam perjalanan,
  - Menghubungi pihak pengeluar apabila passport atau dokumen perjalanan hilang,
  - Mengaturkan bantuan penterjemah/jurubahasa semasa kecemasan, dan/atau
  - Mengatur penginapan semalaman di hotel disebabkan oleh penangguhan penerbangan atau terlepas penerbangan sambungan, pasukan Cover-More yang berpengalaman akan

membantu anda.

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

### 22 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

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

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

### SYARAT PEMBERIAN BANTUAN

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

- a) Keputusan Cover-More dibuat semata-mata untuk kepentingan perubatan anda.
- b) Doktor Cover-More mengikat kontrak dengan kemudahan perubatan tempatan dan, jika perlu, doktor biasa anda untuk mendapatkan maklumat yang membolehkan Cover-More membuat keputusan yang paling sesuai dengan keadaan kesihatan anda.
- c) Apa-apa keengganan anda untuk mematuhi sebahagian atau sepenuhnya keputusan yang dibuat oleh Cover-More bermakna anda mengecualikan kami daripada apa-apa liabiliti tentang akibat daripada langkah tersebut dan anda akan hilang semua hak di bawah Sijil ini mulai saat anda enggan mematuhi keputusan yang dibuat oleh Cover-More.
- d) Cover-More berhak memutuskan kaedah pemindahan dan penghantaran balik serta destinasi akhir menurut keadaan kesihatan andadan rawatan yang anda perlukan.
- e) Kaedah bantuan pemindahan dan penghantaran balik adalah berdasarkan pendapat Cover-More tentang keadaan perubatan anda dan akan merangkumi pengaturan kenderaan pengangkutan yang perlu, pengiring perubatan yang perlu dan apa-apa barang lain yang perlu dari segi perubatan, mengikut budi bicara Cover-More. Kenderaan pengangkutan yang perlu boleh jadi ambulans udara, ambulans darat, sistem penerbangan komersil, keretapi atau apa-apa kaedah lain yang sesuai.
- f) Perbelanjaan yang ditanggung dalam penghantaran balik mayat termasuk fi

perkhidmatan dan bahan untuk pengawetan, pembakaran, penghantaran mayat dan cepu abu mayat.

- g) Bantuan Cover-More diberikan menurut undang-undang dan peraturan negara dan antarabangsa. Khidmat Cover-More tertakluk kepada pemberian kuasa perlu yang diperoleh daripada pihak berkuasa berkenaan.
- h) Cover-More dan Pengendali Takaful tidak boleh dipertanggungjawabkan atas kelewatan, atau pencegahan, khidmat yang dipersetujui akibat force majeure atau kejadian seperti mogok, rusuhan, kekecohan awam, sekatan ke atas peredaran bebas, sabotaj, serangan pengganas, perang saudara atau asing dan apa-apa akibat daripada sumber keradioaktifan atau apa-apa Bencana Alam.
- i) Anda mesti memindahkan pemilikan apa-apa tiket pengangkutan kepada Cover-More dan mesti mengaku janji untuk menghantar kembali tiket pengangkutan yang tidak digunakan kepada Cover-More atau membayar balik kepada Cover-More jumlah yang diperoleh kembali daripada organisasi yang telah mengeluarkan tiket pengangkutan tersebut.
- j) Cover-More berhak meminda atau menaik taraf tiket pengangkutan untuk memberikan bantuan yang diberikan butirannya di bawah bahagian ini. Apa-apa manfaat akan dipindahkan kepada kami.
- k) Cover-More boleh memilih untuk menolak nilai tiket pengangkutan yang tidak digunakan daripada jumlah mana-mana tuntutan yang akan dibayar kepada anda.
- l) **Anda mesti menyemak "PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN" untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

### 23 Bantuan Perubatan dan Pemindahan Kecemasan diakibatkan oleh COVID-19

Kami telah melantik Cover-More untuk membantu anda dengan sebarang kecemasan perubatan. Mereka boleh dihubungi secara 24x7. Butiran hubungan mereka ditunjukkan pada halaman terakhir Kata Dasar ini. Kami tidak akan bertanggungjawab jika kami tidak dapat menawarkan mana-mana perkhidmatan yang disenaraikan di bawah disebabkan oleh kejadian yang tidak dijangka dan tidak dapat diatasi.

#### 4.2 KAMI AKAN MEMBAYAR

- a) Sijil ini meliputi kos perbelanjaan hospital dan perubatan yang berpatutan jika anda disahkan positif COVID-19 semasa Perjalanan atau dalam tempoh tiga puluh (30) hari dari Tarikh Ketibaan Pertama, jika perjalanan anda melebihi tiga puluh (30) hari.
- b) Kami akan menguruskan perkhidmatan bantuan berikut jika anda disahkan positif COVID-19:
- c) Akses kepada penasihat perubatan untuk rawatan perubatan kecemasan.
- d) Sebarang mesej segera yang perlu disampaikan kepada keluarga, saudara mara atau majikan anda sekiranya berlaku kecemasan.
- e) Menyediakan sebarang jaminan bertulis untuk pembayaran perbelanjaan yang munasabah untuk kecemasan kemasukan ke hospital di luar negara.

- f) Pemindahan perubatan atau pemindahan anda jika anda mesti dibawa ke hospital terdekat untuk rawatan perubatan kecemasan.
- g) Kami akan mengatur dan membayar perbelanjaan untuk menghantar pulang anda ke negara asal, dengan pengawasan perubatan yang sewajarnya.
- h) Amaun maksimum yang akan kami bayar untuk semua penghantaran pulang dan kos yang berkaitan adalah seperti dalam jadual faedah.
- i) Jika anda memerlukan bantuan dengan:
  - Menjadualkan semula urusan perjalanan akibat kecemasan,
  - Rujukan untuk mendapatkan nasihat undang-undang yang timbul daripada insiden semasa perjalanan anda,
  - Menghubungi pengeluar apabila pasport atau perjalanan
  - Mengatur bantuan penterjemah/jurubahasa dalam kecemasan, dan/atau
  - Mengatur penginapan hotel semalaman berikutan kelewatan penerbangan atau salah sambungan perjalanan, pasukan Cover-More yang berpengalaman akan membantu anda

Amaun maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian Sijil ini ditunjukkan di bawah jadual manfaat.

#### 4.3 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah seksyen ini:

- a) jika anda enggan mengikuti nasihat perubatan yang kami perolehi dengan segera, kami juga tidak akan bertanggungjawab untuk perbelanjaan perubatan, hospital atau pemindahan berikutnya.
- b) untuk sebarang perbelanjaan yang disebabkan oleh mana-mana orang yang dikuarantin.
- c) untuk perbelanjaan yang ditanggung untuk menderma mana-mana organ badan oleh anda dan kos mendapatkan organ tersebut termasuk semua kos yang ditanggung oleh penderma semasa pemindahan organ.

**Anda mesti menyemak "PENGECUALIAN AM BERKENAAN UNTUK SEMUA BAHAGIAN" atas sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

Sebaliknya tertakluk kepada terma dan syarat di bawah Manfaat 2 (Bantuan Perubatan Kecemasan atau Pemindahan Perubatan) dan Manfaat 4 (Penghantaran Balik Jenazah Kematian) Sijil.

### 3. ELAUN KEMASUKAN KE HOSPITAL

#### 3.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar balik kepada anda bagi setiap hari anda berada di hospital jika anda dimasukkan ke hospital sebagai pesakit dalam untuk tempoh melebihi 24 jam berterusan akibat kecederaan yang dialami semasa anda dalam perjalanan di Malaysia.

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

#### 3.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini jika:

- a) anda duduk kurang daripada 24 jam berterusan di

hospital.

- b) hospital tempat anda dimasukkan bukan di Malaysia.
- c) anda tidak boleh membuat tuntutan untuk Perbelanjaan Perubatan di bawah Bahagian 1.

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

#### 4. PENGHANTARAN BALIK MAYAT

##### 4.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

##### 4.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- a) apa-apa perbelanjaan untuk khidmat pengebumian atau pembakaran mayat atau membawa balik mayat anda ke Malaysia melainkan ia telah diluluskan oleh kami terlebih dahulu.
- b) pengangkutan mayat anda dari Malaysia ke mana-mana Negara lain.
- c) apa-apa perbelanjaan yang disebabkan oleh orangyang dilindungi dikuarantin.
- d) jika anda mengalami kecederaan atau kemalangansemasa menunggang motosikal.

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

#### 5. PERBELANJAAN PERJALANAN DANPENGINAPAN KECEMASAN

##### 5.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

- a) Jika semasa dalam perjalanan anda tercedera dan kecederaan tersebut memerlukan rawatan keceemasan daripada penasihat perubatan yang mengesahkan secara bertulis bahawa anda tidak sihat untuk membuat perjalanan, maka kami akan membayar perbelanjaan tambahan yang munasabah bagi penginapan dan perjalanan anda.
- b) Jika anda dimasukkan ke hospital kerana mengalami kecederaan serius, maka kami akan membayar perbelanjaan yang munasabah bagi penginapan dan perjalanan teman seperjalanan anda atau saudara anda untuk membuat perjalanan bertemu anda, tinggal berdekatan anda atau mengiringi anda atas nasihat bertulis daripadapenasihat perubatan yang mengesahkan bahawa perkara tersebut adalah perlu.
- c) Jika teman seperjalanan anda tidak dapat meneruskan perjalanan mereka semasa di luar negara kerana kecederaan atau penyakit yang memerlukan rawatan keceemasan dan penasihat perubatan mengesahkan secara bertulis bahawa

teman seperjalanan anda tidak sihat untuk membuat perjalanan, maka kami akan membayar perbelanjaan tambahan anda yang munasabah bagi penginapan dan perjalanan untuk anda bersama-sama teman seperjalanan anda untuk tempoh waktu yang munasabah.

Jika semasa dalam perjalanan anda teman seperjalanan atau saudara anda meninggal dunia tanpa diduga, maka kami akan membayar kos tambahan yang munasabah untuk anda kembali ke rumah anda di Malaysia.

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

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

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

##### 5.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

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

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

#### 6. LAWATAN IHSAN

##### 6.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Jika semasa perjalanan, anda mengalami kecederaan atau penyakit yang mengakibatkan penahanan lebih dari 5 hari di hospital, kami akan membayar penginapan perbelanjaan hotel dan perjalanan anda (perjalanan udara pulang kelas ekonomi) yang perlu ditanggung bagi seorang (1) saudara atau rakan untuk melawat dan tinggal bersama anda semasa penahanan anda seperti yang dinasihatkan oleh doktor.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semuatuntutan yang digabungkan bawah bahagian Sijil ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

##### 6.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar bawah bahagian ini:

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

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

#### 7. PERJALANAN PULANG KANAK-KANAK BAWAH UMUR

##### 7.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Jika anda ditahan di hospital di Malaysia dan tiada

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

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

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semuatuntutan yang digabungkan bawah bahagian Sijil ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

## 7.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

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

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

## 8. KEMATIAN DAN HILANG UPAYA AKIBAT KEMALANGAN

### 8.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

- Anda tercedera semasa dalam perjalanan dan anda meninggal dunia akibat kecederaan tersebut dalam tempoh 90 hari dari tarikh kecederaan berlaku.
- Semasa dalam perjalanan anda, pengangkutan yang membawa anda hilang, tenggelam atau mengalami kemalangan dan anda dianggap telah meninggal dunia dan mayat anda tidak ditemui dalam tempoh 12 bulan.
- Manfaat akan hanya dibayar kepada entiti lain jika wasi harta pusaka memohon alternatif lain secara bertulis, dengan mengemukakan dokumensokongan yang wajar melainkan anda dengan nyatanya telah menamakan benefisiari lain dalam borang penamaan kami, dan telah menerima pemberitahuan penerimaan daripada kami.

Tambahan lagi, jika anda tercedera semasa dalam perjalanan, dan akibat kecederaan tersebut anda mengalami hilang upaya kekal, seperti dalam takrif (lihat "Perkataan dengan Makna Khas") dalam tempoh 90 hari dari tarikh kecederaan, maka kami akan membayar jumlah yang dinyatakan dalam jadual manfaat.

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

	Pelan Asas	Pelan Nilai	Pelan Premier
Orang Dewasa yang (18 hingga 70 tahun)	Sehingga 100,000	Sehingga 125,000	Sehingga 150,000
Warga Emas yang (lebih 70 tahun)	Sehingga 50,000	Sehingga 50,000	Sehingga 100,000
Kanak-kanak yang Dilindungi	Sehingga 6,250	Sehingga 6,250	Sehingga 6,250

### Jadual Peratusan Pampasan bagi Manfaat Modal

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

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semuatuntutan yang digabungkan di bawah bahagian Sijil ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

### 8.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

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

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

## 9. BAGASI DAN BARANG PERSENDIRIAN

### 9.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

- Anda mesti mengemukakan resit bagi barang



anda, untuk mewajarkan jumlah tuntutan anda. Jika anda tidak dapat mengemukakan resit, kami boleh menerima bukti pemilikan dan nilai lain bagi barang anda seperti yang dipersetujui oleh kami mengikut kes.

- b) Apabila mengira jumlah yang akan dibayar, kami akan mengambil kira susut nilai akibat usia serta haus dan lusuh bagi setiap barang yang berusia lebih 12 bulan. Kadar susut nilai ialah 15% daripada kos asal bagi setiap barang bagi setiap tahun lengkap kalendar.
- c) Kami tidak akan membayar lebih daripada harga belian asal, harga penggantian atau kos pembaikan bagi mana-mana barang, mengikut mana-mana jumlah yang lebih rendah. Kami juga mempunyai pilihan untuk membaiki atau menggantikan bagasi dan barang persendirian tersebut, bukannya membayar kepada anda.
- d) Jumlah maksimum yang akan kami bayar bagi mana-mana barang (had barang) ialah:
  - RM 1,000 untuk komputer peribadi, kamera, kamera video, peralatan golf.
  - RM 500 untuk apa-apa barangan tunggalyang lain.
  - RM 500 untuk semua barang, pasang barang atau set barang lain yang tidak ditetapkan.
- e) Apabila menentukan pengkelasa sesuatu barang, kami akan menggunakan fungsi utama barang tersebut seperti yang ditentukan oleh pengeluar. Contohnya, telefon kamera seperti iPhone dan Nokia N95 akan dinilai sebagai telefon bimbit.

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semuatuntutan yang digabungkan di bawah bahagian Sijil ini ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

## 92 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- a) jika anda tidak melaporkan kehilangan, kecurian atau salah letak dalam tempoh 24 jam kepada polis atau jika berkenaan kepada pegawai perjalanan atau pihak berkuasa pengangkutan yang anda naiki untuk perjalanan anda apabila berlaku kehilangan, kecurian atau salah letak. Anda mesti membuktikan bahawa anda membuat laporan tersebut dengan mengemukakan kepada kami pernyataan bertulis daripada sesiapa jua yang kepadanya anda membuat laporan.
- b) jika barangan berharga, peralatan komputer peribadi, telefon bimbit, kamera dan/atau aksesori, peranti elektronik dan/atau aksesori anda dibawa di palka kargo mana-mana pesawat udara.
- c) bagi kehilangan, kecurian atau kerosakan apa jua jenis basikal atau kapal (selain papan luncur air).
- d) bagi kehilangan, kecurian atau kerosakan barang yang ditinggalkan di mana-mana bilik hotel atau motel, pesawat udara, kapal, keretapi, tren, teksi, bas atau kenderaan sewa.
- e) jika bagasi dan barang persendirian dihantar berasingan atau di bawah kontrak pengangkutan.
- f) jika kehilangan atau kerosakan timbul daripada apa-apa proses pembersihan, pembaikan atau perubahan.

- g) jika kehilangan atau kerosakan timbul daripada haus dan lusuh yang biasa, kemerosotan, keadaan atmosfera atau cuaca, serangga, rodensia atau binatang perosak.
- h) jika bagasi dan barang persendirian ditinggalkan tanpa penyeliaan di tempat awam.
- i) jika bagasi dan barang persendirian ditinggalkan tanpa jagaan di dalam kenderaan bermotor.
- j) jika bagasi dan barang persendirian mengalami kerosakan elektrik atau mekanikal atau pincang tugas atau tidak lagi berfungsi tanpa berlaku apa-apa kejadian.
- k) jika bagasi dan barang persendirian yang mudah pecah/patah atau rapuh atau komponen elektronikpecah/patah atau bercalar – melainkan sama ada:
  - Ia kanta cermin mata, binocular atau peralatan fotografi atau video; atau
  - Pecah/patah atau calar disebabkan oleh perlanggaran yang melibatkan kenderaan yang anda naiki.
- l) jika anda berhak menerima bayaran balik daripada pihak berkuasa sistem pelayaran, bas, penerbangan, persiaran atau rel yang anda naiki apabila berlaku kehilangan, kecurian, salah letak atau kerosakan. Walau bagaimanapun, jika anda tidak menerima jumlah penuh bayaran balik bagi tuntutan anda, kami akan membayar perbezaan antara jumlah kerugian anda dengan jumlah bayaran balik yang anda terima, sehingga had perlindungan anda (dengan mengambil kira susut nilai akibat usia, haus dan lusuh).
- m) bagi kehilangan atau kerosakan peralatan sukan semasa sedang digunakan (termasuk papan luncur).
- n) bagi kehilangan berkaitan dengan kecurian wang tunai atau cek kembara.
- o) jika anda tidak memberikan bukti bahawa anda memiliki barang tersebut dan bukti nilai serta usianya.

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

## 10. HILANG DOKUMEN PERJALANAN

### 10.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

Jumlah maksimum yang akan kami bayar untuk semua tuntutan yang digabungkan di bawah bahagian Sijil ini

ditunjukkan dalam jadual manfaat pelan anda.

## 10.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

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

**Anda mesti menyemak "PENGEUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN" untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 11. KELEWATAN BAGASI

### 11.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

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

### 11.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

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

**Anda mesti menyemak "PENGEUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN" untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 12. KELEWATAN PERJALANAN

### 12.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

### 12.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- a) apa-apa kos yang disebabkan oleh atau berkaitan dengan ketidakmampuan mana-mana penyedia pengangkutan, lawatan atau penginapan untuk membayar.
- b) apa-apa kos yang timbul akibat mogok/tindakan perindustrian yang bermula atau diumumkan sebelum tarikh Sijil anda dikeluarkan atau pada tarikh tiket perjalanan anda atau pengesahan tempahan anda dikeluarkan, mengikut mana-mana yang lebih awal.
- c) jika anda belum bertolak dari rumah anda untuk memulakan perjalanan.
- d) bagi bahagian tempoh kelewatan yang kurang daripada 5 jam, berikutan kelewatan asal selama 5 jam.
- e) jika tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung akibat daripada tindakan keganasan atau ancaman atau anggapan ancaman daripada tindakan keganasan.

**Anda mesti menyemak "PENGEUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN" untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 13. KELEWATAN PENGANGKUTAN UMUM

### 13.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

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

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

### 13.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar tuntutan bawah bahagian ini:

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

**Anda mesti menyemak "PENGEUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN" untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 14. TERLEPAS PENERBANGAN SAMBUNGAN

### 14.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

### 14.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

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

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

**Anda mesti menyemak "PENGEUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN" untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 15. PEMBATALAN PERJALANAN

### 15.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

Kami akan membayar fi pembatalan dan deposit anda

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

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

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

### 15.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini:

- a) jika pengendali lawatan tidak dapat mengatur apa-apa lawatan kerana bilangan orang yang akan mengikuti lawatan tidak mencukupi.
- b) jika pembatalan anda disebabkan oleh mana-mana penyedia pengangkutan, lawatan atau penginapan atau ejen pelancongan atau tempahan tidak lagi menjalankan operasi perniagaan biasa atas sebab kewangan atau ketidakmampuan untuk membayar.
- c) jika anda, teman seperjalanan atau saudara anda dikuarantin.
- d) kos yang berkaitan dengan kehamilan atau kelahiran anak dan apa-apa kecederaan atau penyakit yang dikaitkan dengan kehamilan atau kelahiran anak.
- e) kos yang berkaitan dengan kematian, kecederaan atau penyakit mana-mana orang yang tinggal di

luar Malaysia.

- f) jika anda mengetahui, sebelum Sijil anda dikeluarkan, tentang apa-apa sebab yang boleh menyebabkan perjalanan anda dibatalkan, dihentikan atau dipendekkan.
- g) jika tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung akibat daripada tindakan keganasan atau ancaman atau anggapan ancaman daripada tindakan keganasan.

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

### **15.3 Pembatalan Perjalanan Disebabkan Oleh COVID-19**

Kami akan membayar balik kepada Anda berkenaan dengan Perbelanjaan Pembatalan yang ditanggung sehingga had Jumlah Manfaat seperti yang dinyatakan dalam Jadual Manfaat apabila Anda terpaksa membatalkan Perjalanan Anda secara tidak dapat dielakkan atas sebab-sebab yang dinyatakan di bawah, yang berlaku dalam tempoh 14 hari sebelum permulaan Perjalanan itu.

1. Anda disahkan positif COVID-19;
2. Kematian anda akibat COVID-19;
3. Terdapat wabak atau wabak di destinasi yang anda rancang, seperti yang diisytiharkan oleh Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) sebagai Tahap 4: COVID-19 Sangat Tinggi disenaraikan di <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/pelancong/map-and-travel-notice.html> dan pengisytiharan itu tidak dikeluarkan apabila Anda menggunakan Sijil ini.
4. Perlindungan ini berkuat kuasa hanya jika Sijil ini diambil sebelum Anda mengetahui sebarang keadaan yang boleh menyebabkan pembatalan Perjalanan dan dengan syarat Sijil ini diambil sekurang-kurangnya empat belas (14) hari sebelum permulaannya perjalanan.

#### **15.3.1 Kami tidak akan membayar untuk tuntutan:**

1. Jika Tarikh Pengeluaran Sijil Anda kurang daripada empat belas (14) hari sebelum bermulanya Tempoh Takaful;
2. Jika Anda membatalkan Perjalanan Anda kerana tidak suka dan/atau keengganan Anda akibat ketakutan dan/atau kesusahan dan/atau ketakutan Anda sendiri untuk melakukan Perjalanan yang dirancang atas kerelaan Anda sendiri apabila destinasi itu sebenarnya selamat untuk perjalanan dan ada tiada amaran perjalanan dikeluarkan oleh kerajaan tentang destinasi tersebut dan/atau tiada penutupan lapangan terbang;
3. Jika syarikat penerbangan, hotel, ejen pelancongan atau mana-mana penyedia perjalanan dan/atau penginapan lain telah menawarkan sebarang bentuk bayaran balik sama ada dalam bentuk tunai atau barangan termasuk pengeluaran baucar dan/atau kredit dan/atau tempahan semula sebagai ganti bayaran balik atau pampasan untuk pembatalan Perjalanan.  
Sebaliknya tertakluk kepada terma dan syarat di bawah Manfaat 15 (Pembatalan Perjalanan) Sijil.

## **16. PEMENDEKKAN PERJALANAN**

### **16.1 KAMI AKAN MEMBAYAR**

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

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

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

### **16.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR**

Kami tidak akan membayar di bawah bahagian ini jika:

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

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

## **17. RAMPASAN**

### **17.1 KAMI AKAN MEMBAYAR**

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

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

### **17.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR**

Kami tidak akan membayar tuntutan berhubung rampasan:

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

**Anda mesti menyemak "PENGECUALIAN AM**

**TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN” untuk mengetahui sebab lain mengapa kami tidak akan membayar.**

## 18. LIABILITI DIRI

### 18.1 KAMI AKAN MEMBAYAR

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

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

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

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

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

### 18.2 KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR

Kami tidak akan membayar di bawah Sijil ini:

- a) kos yang berkaitan dengan kecederaan tubuh badan yang dialami oleh anda, teman seperjalanan anda, atau saudara atau pekerja kepada mana-mana daripada anda.
- b) apa-apa kerosakan harta benda milik anda, atau dalam jagaan atau kawalan anda, atau milik atau dalam jagaan atau kawalan saudara anda, atau teman seperjalanan anda, atau pekerja kepada mana-mana daripada anda.
- c) apa-apa kejadian yang timbul daripada pemilikan, penjagaan atau penggunaan apa-apa peranti udara, kapal atau kenderaan yang digerakkan secara mekanik.
- d) sesuatu yang timbul daripada pengendalian perniagaan, profesion atau perdagangan.
- e) apa-apa kerugian, kerosakan atau perbelanjaan yang dilindungi atau sepatutnya dilindungi di bawah Sijil Takaful/Insuran statutori atau wajib, skim atau dana pampasan statutori atau wajib atau di bawah undang-undang pampasan pekerja, award atau perjanjian perindustrian, atau undang-undang pampasan kemalangan.
- f) apa-apa denda, penalti atau ganti rugi hukuman atau amaran atau ganti rugi jumlah tertentu yang semakin teruk
- g) kos yang berkaitan dengan penyakit yang direbakkan oleh anda.
- h) apa-apa relief atau mendapatkan balik selain amaun kewangan.
- i) liabiliti yang timbul daripada kontrak yang mengenakan liabiliti ke atas anda yang tidak akan ditanggung oleh anda jika tidak kerananya.
- j) jika apa-apa dilindungi di bawah mana-mana Sijil/

Polisi lain. Kami akan hanya membayar jumlah liabiliti anda melebihi had perlindungan di bawah mana-mana Sijil/Polisi lain.

- k) serangan dan/atau serangan sentuh yang dilakukan oleh anda atau diarahkan kepada anda.
- l) tingkah laku yang bermaksud untuk menyebabkan kecederaan diri, kerosakan harta atau liabiliti tanpa menghiraukan akibat daripada tindakan anda atau mana-mana orang yang bertindak dalam pengetahuan, dengan keizinan atau dengan kerjasama secara diam-diam daripada anda.
- m) tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung akibat daripada tindakan keganasan atau ancaman atau anggapan ancaman daripada tindakan keganasan.

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

## PENGECUALIAN AM TERPAKAI UNTUK SEMUA BAHAGIAN

**KAMI TIDAK AKAN MEMBAYAR DALAM APA JUA KEADAAN JIKA:**

**Am**

1. anda tidak bertindak dengan cara yang munasabah atau bertanggungjawab untuk melindungi diri dan harta anda dan untuk mengelak daripada membuat tuntutan.

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

## PENGECUALIAN AM BERKENAAN UNTUK PELANJUTAN COVID-19

Kami tidak akan membayar untuk tuntutan berkenaan dengan:

1. Bagi Orang yang Dilindungi dewasa, Anda tidak diberi vaksin sepenuhnya mengikut keperluan kedua-dua Malaysia;
2. Anda melakukan perjalanan yang bertentangan dengan nasihat pengamal perubatan atau doktor, atau sebarang tuntutan yang timbul daripada Anda yang bertindak dengan cara yang bertentangan dengan nasihat pengamal perubatan atau doktor (termasuk, tetapi tidak terhad kepada, perjalanan dengan gejala COVID-19);
3. Perjalanan dalam, ke atau melalui negara yang dikelaskan dan/atau dikenal pasti sebagai Tahap 4: COVID-19 Sangat Tinggi disenaraikan di <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/travelers/map-and-travel-notices.html> yang mana sebarang pengumuman, nasihat, amaran, sekatan dan/atau pengisytiharan yang dikeluarkan oleh kerajaan, pihak berkuasa kesihatan atau Pertubuhan Kesihatan Sedunia, oleh atau untuk destinasi atau negara asal;
4. Perjalanan ke negara, kawasan atau acara tertentu apabila kerajaan atau pihak berkuasa kawal selia di negara ke/dari mana Anda pergi telah menasihatkan supaya tidak mengembara;

5. Anda mempunyai notis dan/atau sedar dan/atau sepatutnya sedar dan/atau semunasabahnya dijangka mempunyai pengetahuan tentang kehadiran sebarang keadaan yang akan menimbulkan tuntutan di bawah Sijil ini sebelum pengeluaran Sijil dan/atau menjalankan sebarang perjalanan yang dirancang;
6. Kegagalan anda untuk memenuhi semua syarat yang telah ditetapkan oleh Kerajaan/Imigresen sebelum anda berlepas untuk perjalanan;
7. Kegagalan anda untuk mendapatkan sebarang vaksin mandatori, inokulasi atau ubat-ubatan yang ditetapkan sebelum perjalanan;
8. Keengganan dan/atau ketakutan Anda akibat ketakutan dan/atau kesusahan dan/atau ketakutan Anda sendiri untuk melakukan Perjalanan yang dirancang atas kerelaan Anda sendiri apabila destinasi tersebut sebenarnya selamat untuk perjalanan dan tidak ada amaran perjalanan yang dikeluarkan oleh kerajaan destinasi tersebut dan/atau tiada penutupan lapangan terbang;
9. Sebarang perbelanjaan yang ditanggung berkaitan dengan keperluan kuarantin wajib atau tinggal di rumah yang dikenakan oleh kerajaan asing;
10. Sebarang perbelanjaan yang ditanggung untuk ujian COVID-19, ujian diagnostik COVID-19 mandatori yang diperlukan oleh kerajaan rasmi atau pihak berkuasa kesihatan yang Anda perlu ambil untuk perjalanan, seperti ujian pra-berlepas dan ujian selepas ketibaan;
11. Tuntutan bukan pandemik/COVID-19 yang berkaitan;
12. Perbelanjaan yang ditanggung tanpa kelulusan Kami terlebih dahulu.

#### **Perubatan**

24. tuntutan anda timbul daripada, atau berkaitan dengan, keadaan perubatan sedia ada.
25. tuntutan anda adalah berhubung dengan perjalanan yang ditempah atau dibuat bertentangan dengan nasihat mana-mana penasihat perubatan.
26. tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung daripada apa-apa prognosis metastasis atau penyakit membawa maut yang dibuat sebelum Sijil dikeluarkan.
27. tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung daripada apa-apa perjalanan untuk tujuan mendapatkan apa-apa bentuk rawatan atau apa-apa rawatan elektif yang anda mahu jalani.
28. tuntutan anda timbul daripada kehamilan, kelahiran anak, komplikasi berkaitan atau apa-apa penghamilan berbantuan perubatan.
29. tuntutan anda melibatkan hospital di mana anda dirawat kerana ketagihan dadah atau arak, atau anda menggunakannya sebagai rumah penjagaan, rumah pemulihan dan pusat pemulihan.
30. tuntutan anda melibatkan kos perubatan yang digunakan semasa perjalanan bermula atau kos menanggung siri rawatan yang anda jalani sebelum perjalanan. Ini termasuklah apa-apa ubat yang hilang atau dicuri semasa perjalanan anda atau pembelian ubat pencegahan oleh anda.

31. tuntutan anda timbul daripada atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan kemurungan, kebimbangan, tekanan jiwa, keadaan mental atau saraf termasuk ketagihan atau penyisihan diri.
32. tuntutan anda timbul daripada atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan membunuh diri atau cubaan membunuh diri.
33. tuntutan anda timbul daripada atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan penyakit jangkitan seks atau tuntutan anda timbul secara langsung atau tidak langsung daripada jangkitan Virus Kurang Daya Tahan Manusia (HIV), Sindrom Kurang Daya Tahan Penyakit (AIDS).
34. anda di bawah pengaruh, atau dipengaruhi oleh, arak atau dadah – melainkan dadah tersebut dipreskripsikan oleh penasihat perubatan dan diambil menurut arahan mereka.
35. walaupun mereka memberikan nasihat sebaliknya berikutan panggilan anda ke Cover-More, anda menerima rawatan hospital swasta atau rawatan perubatan di mana perkhidmatan atau penjagaan yang dibiayai kerajaan boleh didapati atau di bawah mana-mana Perjanjian Kesihatan Pembalikan di antara Kerajaan yang wajar.
36. tuntutan anda timbul daripada atau berkaitan dengan kematian atau penghospitalan mana-mana orang berumur 85 tahun ke atas yang tidak tersenarai dalam sijil Takaful, walau di mana jua negara tempat tinggal mereka.
37. tuntutan anda timbul daripada atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan apa-apa rawatan perubatan, pembedahan atau pergigian elektif.
38. tuntutan anda melibatkan kos perubatan pencegahan atau rawatan pencegahan termasuk, tetapi tidak terhad kepada, pemvaksinan atau pencegahan kehamilan.

#### **FASAL SEMAKAN KERUGIAN**

Sepanjang tempoh Sijil ini, Pengendali Takaful berhak untuk menyemak dan menyemak terma dan syarat Sijil tertakluk kepada berlakunya mana-mana peristiwa berikut:

(a) Nisbah kerugian melebihi lebih 50%;

Untuk tujuan klausa ini, Nisbah Kerugian ditakrifkan seperti berikut:-

Nisbah Kerugian = Jumlah keseluruhan tuntutan yang dibayar dan semua rizab tuntutan tertunggak termasuk perbelanjaan tuntutan yang ditanggung bagi semua Sijil MHinsure yang diambil dengan Etiqa General Takaful Bhd

----- %

Jumlah Sumbangan Diperoleh bagi semua Sijil MInsure yang diambil dengan Etiqa General Takaful Bhd

Sumbangan Perolehan ditakrifkan sebagai bahagian sumbangan untuk tempoh yang telah tamat.

(b) Keadaan pasaran yang buruk;

(c) Sebarang keadaan / situasi lain yang berkaitan (termasuk keperluan kawal selia atau arahan lain, yang difikirkan perlu, munasabah dan wajar bagi Penanggung Takaful berbuat demikian.

Pengendali Takaful hendaklah memberikan notis 30 hari secara bertulis yang menyatakan hasratnya untuk menyemak terma dan syarat Sijil kepada Peserta sebelum terma dan syarat baharu tersebut berkuat kuasa.



# TUNTUTAN

## PEMROSESAN TUNTUTAN

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

**UNTUK TUJUAN TUNTUTAN, BUKTI (RESIT ASAL) BAGI NILAI HARTA DILINDUNGI ATAU JUMLAH APA-APA KERUGIAN MESTI DISIMPAN.**

## CARA MEMBUAT TUNTUTAN

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

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

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

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

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

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

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

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

## ANDA TIDAK BOLEH MENGAKU BERSALAH ATAU MENERIMA LIABILITI

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

## PENGECUALIAN

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

## TUNTUTAN AKAN DIBAYAR KEPADA ANDA DALAM RINGGIT MALAYSIA

Kami akan membayar semua tuntutan dalam Ringgit Malaysia. Jika kami tidak dapat membayar terus kepada penyedia perkhidmatan, kami akan membayar kepada anda melainkan anda meminta kami secara bertulis supaya membayar kepada orang lain.

## PENIPUAN

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

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

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

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

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

## TAKAFUL LAIN

Tiada sesiapa pun yang akan dilindungi di bawah lebih daripada satu Sijil Takaful perjalanan yang dikeluarkan oleh kami. Jika Orang yang Dilindungi dilindungi di bawah lebih daripada satu Sijil seumpamanya, kami akan mempertimbangkan orang tersebut dilindungi

di bawah Sijil yang memberikan jumlah manfaat yang paling banyak. Jika semasa berlaku apa-apa kerugian, kerosakan atau liabiliti yang timbul di bawah Sijil terdapat apa-apa Takaful lain yang disediakan oleh syarikat lain yang melindungi kerugian, kerosakan atau liabiliti yang sama, maka kami akan hanya membayar bahagian kami.

## KEPUASAN PELANGGAN

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

Etiqua General Takaful Berhad

Level 5, Tower B, Dataran

MaybankNo. 1, Jalan Maarof

59000 Kuala Lumpur, Malaysia;

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

Nombor Faksimile: +603 2785

3093Emel: cmu@etiqua.com.my

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

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

## PROSEDUR MEMBUAT ADUAN KEPADA OPK

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

**E-mel: [enquiry@ofs.org.my](mailto:enquiry@ofs.org.my)**

atau

**Nombor Faksimile: +603 2272 1577**

atau

**Alamat Pos:**

**Ketua Pegawai Eksekutif**

**Ombudsman Perkhidmatan Kewangan**

**(Dahulu dikenali sebagai Biro Pengantaraan**

**Kewangan) Tingkat 14, Blok Utama**

**Menara Takaful Malaysia**

**No.4, Jalan Sultan**

**Sulaiman 50000, Kuala**

**Lumpur**

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

tarikh keputusan muktamad dari Syarikat Takaful berkenaan pertikaian yang dibuat atau selepas tempoh enam puluh (60) hari tarikh aduan pertama anda dirujuk kepada Syarikat Takaful berkenaan sekiranya anda belum menerima maklumbalas daripada Syarikat Takaful.

Untuk maklumat lanjut mengenai OPK, sila dapatkan risalah maklumat daripada Syarikat Takaful atau layari laman web OPK di [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my)

Penglibatan OPK adalah tertakluk kepada terma-terma rujukan menurut seksyen 138 Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013. Menghubungi OPK tidak akan menjejaskan hak anda untuk mengambil tindakan undang-undang terhadap Syarikat Takaful sekiranya mereka tidak berpuas hati dengan keputusan oleh OPK.

## PROSEDUR MEMBUAT ADUAN KEPADA BNM LINK

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

Alamat dan nombor telefon adalah seperti di bawah ini

### Pengarah

**Jabatan LINK dan Pejabat Wilayah Bank Negara Malaysia**

**P. O. Box 10922 50929 Kuala Lumpur**

**Nombor Telefon: 1-300-88-5465**

**Nombor Faksimile: 03-2174 1515**

**Emel: [bnmtelelink@bnm.gov.my](mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my)**

## TIMBANG TARA

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

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

# TANGGUNGJAWAB DAN HAK TERHADAP PERLINDUNGAN DATA

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

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

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

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

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

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

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



## MAKLUMAT UNTUK DIHUBUNGI

### MHINSURE

#### **PERTANYAAN TUNTUTAN 24 JAM**

Jabatan Tuntutan MHinsure

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

+ 60 3 2263 5700 (Sila buat caj balikan)

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

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

Jabatan Bantuan MHinsure

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

+ 60 3 2263 5700 (Sila buat caj balikan)

#### **PERTANYAAN AM**

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

Bahagian Pertanyaan Am MHinsure

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

+ 60 3 2263 5700 (Sila buat caj balikan)

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

Khidmat bantuan diatur dan diuruskan oleh Cover-More, syarikat subsidiari Kumpulan Cover-More. Takaful ini diunderait oleh Etiqa General Takaful Berhad (201701025031) (Dilesenkan dibawah Akta Perkhidmatan Kewangan Islam 2013 dan dikawal selia oleh BankNegara Malaysia)