

# TUNE PROTECT MALAYSIA

(Tune Insurance Malaysia Berhad (30686-K))  
Level 9, Wisma Capital A, No. 19, Lorong Dungun,  
Damansara Heights, 50490 Kuala Lumpur.  
**T** 1800 88 5753 **F** +603-2094 1366 **W** www.tuneprotect.com  
**SST Registration No.: W10-1808-31039805**



Protection Made Easy

STAMP DUTY PAID

## TRAVEL INSURANCE POLICY

### OUR CONTRACT WITH YOU

This Policy is evidence of the contract between you and TUNE Insurance Malaysia Berhad.

We will provide insurance for those sections shown in the Certificate of Insurance during the Period of Insurance and in the terms set out in this Policy. In return You agree to pay Us Your premium and any relevant government charges We bill You. The Policy, Certificate of Insurance and any Endorsement shall be read together and any word or expression to which a specific meaning has been attached in anyone of them shall bear such meaning wherever it appears.

### CONSUMER INSURANCE CONTRACT

Pursuant to Section 129 and Para 5 of Schedule 9 of Financial Services Act 2013 or any amendments thereof, you have a pre contractual duty of disclosure and shall disclose all matters in this proposal form which you know or ought to know or reasonably expected to know which are relevant to the decision of the company to accept the risks or not and the rates and terms to be applied. Your duty of disclosure shall continue until the time the contract is entered into, varied or renewed.

### PREMIUM WARRANTY

#### Annual Policy

It is fundamental and absolute special condition of this contract of insurance that the premium due must be paid and received by Us on Cash Before Cover basis from the Effective Date of this Policy / Endorsement. If this condition is not complied with then this contract is automatically cancelled and We shall be entitled to the pro-rata premium on the period we have been on risk. Subject otherwise to the Terms and Conditions of this Policy.

#### Short Journey Policy

It is fundamental and absolute special condition of this contract of insurance that the premium due must be paid and received by Us on Cash Before Cover basis before the Effective Date of this Policy / Endorsement / Certificate of Insurance.

### DEFINITIONS

#### Accidental Death

Death arising from Bodily Injury which occurs within 12 months of sustaining the Bodily Injury.

#### Bodily Injury

Bodily injury resulting solely and directly from accidental violent and external means and does not include sickness, disease or any naturally occurring condition or degenerative disease.

#### Carrier(s)

The entity that transports you and your luggage in the course of the journey by land, water or air conveyance which operates under a licence for the transportation of passengers.

#### Certificate of Insurance

Evidence of the existence of insurance, which is attached to and forms part of this Policy.

#### Close Relative

Your legally married spouse, Eligible Child, father, mother, father-in-law, mother-in-law, brother, sister, grandfather or grandmother.

#### Company/We/Us

TUNE Insurance Malaysia Berhad.

#### COVID-19

Refers to an infectious disease caused by severe acute respiratory syndrome corona virus 2 (SARS-CoV-2).

#### Degenerative disease

Any sickness or disease causing Your physical or mental health to gradually gets worse.

#### Effective Date

The day of commencement of Policy or journey.

#### Eligible Child

Your legally dependent child (including stepchild and legally adopted child) who is travelling with you and/or Your spouse, unmarried, aged above 30 days to 18 years old or below 24 years old who is a full-time student.

#### Endorsement

Written evidence of an agreed change to Your Policy.

**Area 1** - Australia, Bangladesh, Bhutan, Brunei, Cambodia, China Hong Kong, India, Indonesia, Japan, South Korea, Kazakhstan, Kyrgyzstan, Laos, Macau, Maldives, Myanmar, Mongolia, Nepal, New Zealand, Pakistan, Philippines, Sikkim, Singapore, Sri Lanka, Taiwan, Timor Leste, Thailand, Tibet, Uzbekistan, Vietnam and Malaysia (East to West or vice versa).

**Area 2** - Overseas **EXCLUDING** USA, Canada, Afghanistan, Belarus, Cuba, Democratic Republic of Congo, Iran, Iraq, Israel, North Korea, Russian Federation (inc Crimea), Somalia, Sudan, Syria, Ukraine and Zimbabwe.

**Area 3** - Overseas **EXCLUDING** Afghanistan, Belarus, Cuba, Democratic Republic of Congo, Iran, Iraq, Israel, North Korea, Russian

Federation (inc Crimea), Somalia, Sudan, Syria, Ukraine and Zimbabwe.

## **Europ Assistance**

Refers to the emergency assistance company appointed by Us.

## **Home Territory**

Malaysia

## **Hospital**

Any institution which fully meets the following criteria:

- (a) maintains permanent and full-time facilities for care of overnight resident patients; and
- (b) has diagnosis and therapeutic facilities for surgical, medical diagnosis and treatment and care of injured and sick persons by or under the supervision of Medical Practitioner; and
- (d) is a legally constituted institution or registered as a hospital with the appropriate authorities; and
- (e) continuously provides 24 hours a day nursing service supervised by qualified nurses; and
- (f) is not a mental institution, or a place of rest, or a place for the aged, drug addicts or alcoholics.

## **Hospital Confinement**

Insured Person being admitted to a Hospital as an in-patient on the recommendation of a qualified Medical Practitioner.

## **You/Your/Insured Person**

Any person below 80 years of age travelling on the journey and whose name appears in the list of Insured Persons in the Certificate of Insurance. Eligible Child is only insured under this policy provided they are accompanied, in respect of any journey, by an adult also named on the Certificate of Insurance.

## **Emergency Services**

Twenty Four (24) hours, 7 days a week worldwide telephone assistance for emergencies overseas for medical and travel assistance purely on referral and arrangement basis. Insured shall pay for all third party expenses from the use of the referred or arranged services.

## **Insolvency**

The inability of an individual or entity to pay its debts when they are due and resulting in the total cessation with or without the filing of bankruptcy/winding up petition.

## **Journey**

A single period of travel, holiday and business away from home which You undertake. Provided always that all Journey covered by this insurance must commence from Malaysia.

## **Legal Expenses**

Your representative's legal fees, expenses and other costs, which We have agreed, or the costs of any other parties involved in the legal proceedings if have to pay those costs. This includes costs following an out of court settlement to which We have agreed.

## **Medical Practitioner**

A person other than You or a Special Person who is:

- (a) qualified by degree in Western medicine; and
- (b) legally registered and licensed; and
- (c) duly qualified to practice medicine and surgery authorized in the geographical area of his/her practice.

## **Period of Insurance**

The period during which We insure You under this Policy.

- (a) For Section 7 - Trip Cancellation, it commences on the Date of Issue of the Certificate and terminates on the commencement date of the Journey or the expiry date stated on this Certificate, whichever is earlier.
- (b) For all other Sections, it starts from the commencement date of Your Journey stated on the Certificate and continues until arrival at Your final destination or the date You return to home territory (provided the cover does not commence more than 24 hours prior to the scheduled departure time or cease more than 24 hours after the scheduled arrival at your home territory) or the expiry date stated on this Certificate, whichever is earlier.

For one way cover, the insurance terminates 72 hours from the scheduled arrival time at your final destination abroad or on the expiry of the Period of Insurance whichever is earlier. Any stopover should not exceed 30 days unless the delay is beyond your control. The insurance is not valid for journey exceeding 185 days. No extension to Period of Insurance is allowed after departure.

## **Permanent Total Loss of Eye**

Permanent and total loss of sight, which shall be considered as having occurred in one or both eyes if so certified by a registered, qualified ophthalmic specialist.

## **Permanent Total Loss of Limb**

- (a) physical severance at or above the ankle, or permanent and total loss of use of a complete foot or leg;
- (b) physical severance of the thumb and four fingers at or above the meta carpo phalangal joints (where the fingers join the palm of the hand) or permanent and total loss of use of a complete hand or arm.

## **Permanent Total Loss of Hearing and Speech**

Total permanent loss of ability to hear audibly without any expectation of recovery and total permanent inability to communicate verbally.

## **Pre-Existing Condition** Any medical condition:

- (a) that is on-going or any medical complication that is directly attributed to that condition;
- (b) in respect of which You have been hospitalized during the 12-month period immediately prior to the commencement of insurance under this Policy;
- (c) That has been diagnosed or treated by a Medical Practitioner including prescribed drugs during the 12-month period immediately prior to the commencement of insurance under this Policy.

## **Plan**

- (a) Individual Plan means the benefits extends to You only.
- (b) Family Plan means the benefits extends to You, Your legal spouse (one only as named in the Certificate of Insurance), and Eligible Child up to maximum of 7 person only.

#### **Sickness**

Any ailment or disease contracted and commencing overseas during the Period of Insurance.

#### **Treatment**

Any type of surgical or medical procedure which is carried out solely to cure or relieve an acute Injury or Sickness. Pure investigative and diagnostic procedures are not covered unless accompanied by actual treatment.

#### **Public Transport Services**

Any licensed bus or taxi or a scheduled service which any member of the public can join at a recognized stop as a fare-paying passenger.

#### **Scheduled Carrier(s)**

Scheduled aircraft, train or sea vessel where the airlines, trains and sea vessels are listed with the relevant authorities in the countries in which the aircraft, train or sea vessel is registered and hold a Certificate, Licence or similar authorization for scheduled transportation and in accordance with such authorization, maintains and publishes schedules and tariffs for passenger service between named airports, train stations and ports at regular and specific times and chartered flights organized and schedule for travel on regular and published routes for a period of 1 month or more provided that the aircraft is a properly licensed private and/or commercial aircraft having a current and valid air worthiness certificate issued by the appropriate authority of the country of this registry for the transportation of passengers.

#### **Travel Agent – means**

A travel agent with a valid licence and registered with the Ministry of Tourism.

#### **Hazardous Adventure(s)**

Mountaineering, abseiling or rock climbing necessitating the use of ropes and other climbing equipment, bungee jumping, offshore activities including rafting or canoeing involving white water rapids, jet skiing, flying of other aerial activities, underwater activities involving the use of any artificial breathing apparatus to a depth of more than 18 metres, racing (other than on foot), ski-jumping, ski-bob racing, freestyle skiing including the use of bob sleighs, hang-gliding, professional sporting activities and competitions of any kind, any organised sporting holiday and any other activities that require a degree of skill and involves exposure to risk.

## **BENEFITS**

### **PERSONAL ACCIDENT**

#### **Section 1 - Personal Accident**

We will pay the following Benefits as a percentage of the maximum amount stated in the schedule if You have sustained Bodily Injury resulting solely and directly from an accident during the Period of Insurance and while on a Journey overseas.

No	Benefits	% of the Maximum Amount
1.	Accidental Death	100
2.	Permanent Disablement	100
	Permanent Total Loss of one or more Limbs, or	100
	Permanent Total Loss of Sight in one or both Eyes, or	100
	Permanent Total Loss of Hearing and Speech	100

You can claim only one of the above benefits for injuries arising out of the same event. The total amount We will pay shall not exceed 100% of the maximum amount.

#### **Disappearance Clause:**

In the event that You are travelling in an aircraft or other air or sea conveyance and there is an accident involving the aircraft or the conveyance resulting in the sinking, wrecking or destruction of that aircraft or conveyance, and there is substantial evidence that You have sustained Bodily Injury resulting in accidental death as insured under this Policy, We will pay to Your legal personal representative(s) the

Accidental Death Benefit pending the issuance of Your official death certificate. This payment is made subject to the requirement that Your legal personal representative must provide a signed undertaking to Us to guarantee that if it is subsequently found that You are living, they undertake to and shall on demand, return to Us any sums We have paid under the Policy.

#### **Reduced Benefits:**

For an Eligible Child covered under the this Travel PA Plan, the maximum amount We will pay in respect of each child is RM50,000 for the Platinum Plan and RM40,000 for the Gold Plan. The total amount We will pay shall not exceed 100% of the maximum amount.

#### **Exclusions Applicable to Section 1**

- Injury from any gradually operating cause or degenerative disease;
- Intentional self-injury, suicide or attempted suicide;
- Self-exposure to needless peril (except in an attempt to save a human life);
- Depression or anxiety, mental or nervous disorder, stress;
- Use of alcohol or drugs not prescribed by a Medical Practitioner;
- HIV (Human Immunodeficiency Virus) or any HIV related illness including AIDS (Acquired Immune Deficiency Syndrome) or any mutant derivative or variations or their complications;
- Any sexually transmitted diseases;
- Any infectious or contagious disease;
- Childbirth or pregnancy or their complications;
- Any sports in a competitive or professional capacity or where You would or could earn or receive remuneration, donation, sponsorship or award of any kind;

- If You are participating in bungee jumping, parasailing, sailing, ballooning, parachuting, skydiving, paragliding, hang-gliding, mountain or rock climbing, abseiling, potholing or any kind of racing other than on foot;
- Expenses for treatment undergone for Cosmetic reason only;
- Expenses You incurred for the purpose of seeking medical treatment overseas;
- Expenses for treatment of any Pre-Existing Condition when You took up this Policy;
- Expenses for any treatment or operation undertaken as a preventive measure e.g. vaccination, circumcision, inoculations and the like.
- Injuries arising from manual work in connection with any trade, employment and profession.

### CHILD EDUCATION FUND

#### **Section 2 – Child Education Fund**

We will pay You up to RM15,000 for the Platinum Plan and RM10,000 for the Gold Plan per event occurrence according to the policy schedule of benefits in the event of accidental death if during the Period of Insurance while on a Journey travelling under this travel plan to your children's Child Education Fund.

### MEDICAL

#### **Section 3 - Overseas Medical Expenses**

We will pay You for reasonable and necessary medical expenses for Treatment up to RM300,000 for each Insured Person for the Platinum Plan and RM200,000 for each Insured Person for the Gold Plan if during the Period of Insurance while on a Journey You sustain Bodily Injury or suffer Sickness outside Malaysia. Follow-up medical expenses for Treatment incurred within 14 days following Your return from Your Journey to Malaysia are limited to RM30,000 for Platinum Individual Plan and limited to RM20,000 for Gold Individual Plan.

##### **Medical expenses for Treatment shall include:**

- Hospital, medical, surgical, X-ray, nursing home charges or other medical attention or treatment given or prescribed by a Medical Practitioner in his professional capacity; and
- Ambulance service for medical; and
- Dental fees necessarily incurred for emergency treatment as a result of accidental injury to sound natural teeth.

##### **Post Hospitalisation**

For an Eligible Child covered under the Family Scheme, the maximum amount We will pay in respect of each child is up to RM30,000 for Platinum Family Plan and up to RM20,000 for Gold Family Plan. Follow-up medical expenses for Treatment incurred within 14 days following Your return from Your Journey to Malaysia are limited to aggregate limit RM90,000 for Platinum Family Plan and RM60,000 for Gold Family Plan. The total amount payable for medical expenses incurred for Treatment both outside and in Malaysia shall not exceed RM30,000 for each Eligible Child under Platinum Family Plan and shall not exceed RM20,000 for each Child under Gold Family Plan.

##### **Compassionate Care**

Reimbursement up to RM7,000/RM21,000 aggregate for the Platinum Plan and RM5,000/RM15,000 aggregate for Gold Plan for reasonable additional accommodation, communication, round trip economy class air ticket and travel expenses at the place of loss and meals incurred by one immediate family member who is

- a) required to travel to due to your Hospitalization at the medical advice of the treating physician or
- b) required to travel as a result of your death's due to an Injury / Illness during the trip provided no adult member of your Family Member is present

##### **Child Care**

Reimbursement up to RM500/RM5,000 aggregate for the Platinum Plan and RM300/RM3,000 aggregate for Gold Plan for reasonable additional accommodation, communication, round trip economy class air ticket and travel expenses at the place of loss and meals incurred by one immediate family member to take care and/or accompany your minor children, below 18 years old, back to your home who is left unattended as a result of your hospitalization.

We will organise air or surface transportation, medical care during transportation, communications; and all usual ancillary services which are required when transferring you to the nearest hospital where appropriate medical care is available up to the indicated benefit in the summary of benefits for reasonably and necessary actual incurred fees or charges or expenses for emergency medical evacuation and/or repatriation. We will arrange for the transportation of mortal remains to your home or arrange for the local burial as requested by your family members. Such services are available directly from Europ Assistance, who is our appointed independent service provider. You must contact Europ Assistance to make the necessary transportation arrangements and failure to do so will invalidate a claim for such costs.

The total amount payable for medical expenses incurred for Treatment including reimbursement for reasonable fees or charges or expenses for emergency medical evacuation and/or repatriation (applicable outside country only); and in Malaysia shall not exceed RM300,000 for each Insured Person and in the aggregate RM950,000 for the Platinum Individual and Platinum Family Plan; and RM200,000 for each Insured Person and in the aggregate RM650,000 for the Gold Individual and Gold Family Plan.

##### **Exclusions Applicable to Section 3**

- dental treatment/repairs where the cause is due to normal wear and tear or normal maintenance of dental health.
- any dental work involving the use of precious metals
- fees or charges for repairs to or for the provision of dentures or artificial teeth.
- ophthalmological care, eye glasses, contact lenses and hearing aids or prescriptions for the same.
- any third party expenses.
- any expenses more specifically covered under any insurance policy.
- minor illness or injury which in the opinion of physician can be adequately treated locally and which do not prevent you from continuing your travel or work.
- expenses incurred where in the opinion of physician, you are physically able to return to the home territory setting as a normal passenger and without medical escort.
- situations where a journey was specifically undertaken with the intention of obtaining medical treatment.

- services rendered without the authorization and/or intervention of Europ Assistance.
- services made by any party other than Europ Assistance for which no charge is usually made.
- situations in which you were under medical treatment at the time of commencing your journey and the costs concerned were relevant to that treatment, or if the said journey was undertaken against doctor's orders or advice.
- cases related to psychiatric disorders or diseases including any anxiety state and/or depression suffered by you and diagnosed prior to the date the journey was arranged.
- any circumstances set out in the 'General Exclusions', which apply to the whole Policy.

#### **Section 4 - Overseas Hospital Confinement**

We will pay You a daily benefit of RM250 per day per adult for each full consecutive 24 hours period of Hospital Confinement if during the Period of Insurance while on a Journey You are confined in a Hospital overseas as a result of Bodily Injury sustained or Sickness suffered. Such confinement in a Hospital must occur within 30 days of the Bodily Injury or Sickness sustained and is considered necessary by a Medical Practitioner in his professional capacity. The total amount payable under this section shall not exceed RM8,000 for each Insured Person for the Platinum Plan and RM5,000 for each Insured Person for the Gold Plan.

#### **Reduced Benefits:**

For an Eligible Child covered under the Family Plan, the maximum amount We will pay in respect of each child is RM150 for each full consecutive 24 hours period of hospital confinement. The total amount payable under this section shall not exceed RM4,000 for each Eligible Child for the Platinum Plan and RM2,500 for each Eligible Child for the Gold Plan.

#### **Section 5 – Accidental Miscarriage**

We will pay You for reasonable and necessary medical treatment expenses up to the maximum overseas hospital confinement limit of RM5,000 for the Platinum Plan and RM3,000 for the Gold Plan for each Insured Person if during the Period of Insurance while on a Journey You sustain miscarriage due to an accident outside Malaysia.

### **LIABILITY**

#### **Section 6 - Personal Liability**

We will pay for Your legal liability if a court orders You to pay compensation, or We accept that You are legally responsible for:

- the death of or Bodily Injury to someone else; or
- loss of or damage to property owned or controlled by someone else as a result of an accident occurring during the Period of Insurance and while on a Journey overseas.

The total amount payable under this section for compensation with Our written consent for all claims arising from anyone event or series of events caused by one original occurrence shall not exceed RM1,000,000/RM3,000,000 aggregate for the Platinum Plan and RM750,000/2,500,000 aggregate for the Gold Plan.

#### **Legal Expenses**

We will pay Your Legal Expenses incurred with our written consent in defense of any claim against You for Your negligence in causing Bodily Injury to third parties or damages to third party properties as a result of an accident occurring during the Period of Insurance and while on a Journey overseas.

Provided always that the total amount payable under this section for compensation with Our written consent for all claims arising from anyone event or series of events caused by one original occurrence shall not exceed RM50,000.

#### **Exclusions Applicable to Section 6**

- the death of or injury to You, Your Family or any of Your employees;
- loss of or damage to any property that is owned or controlled by You, Your Family and by any of Your employees;
- liability assumed by You under agreement unless such liability would have attached in the absence of such agreement;
- ownership of any land or building;
- any responsibility arising from You or Your Family's ownership, custody or control of any animal;
- Your malicious, deliberate, intentional or unlawful acts;
- the ownership or use of motor vehicles, watercraft, hovercraft, aircraft or aircraft landing areas, firearms;
- the transmission of any disease;
- liability under any Workmen's Compensation Act;
- breach of the duty owed by Your professional capacity or occupation, or in connection with Your business;
- any fines, penalties, or exemplary or aggravated damages;
- damage to any structure or land due to vibration, removal or weakening of the support of any land or building.

### **INCONVENIENCES**

#### **Section 7 - Trip Cancellation**

We will pay You up to RM15,000/RM45,000 aggregate for the Platinum Plan and RM10,000/RM30,000 aggregate for the Gold Plan for the travel and/or accommodation expenses which You have paid in advance or for which You are legally liable and that cannot be recovered from any other source or Your travel agent's cancellation fee if, after the date of issue of this Policy and prior to the Effective Date, Your Journey is cancelled.

#### **Provided always that the cancellation must be caused by:**

- Your death or the death of Your travelling companion, or
- The death or serious Bodily injury or Sickness of a Close Relative.
- Bodily Injury or Sickness that requires treatment by a Medical Practitioner which results in that Medical Practitioner certifying in writing that You or Your travelling companion is unfit to begin Your Journey; or
- Unexpected outbreak of strikes, riot or civil commotion arising out of circumstances beyond Your control.

Provided always that You are not aware of any circumstances that could lead to possible cancellation of the Journey before You applied for this Insurance. We will not pay for any losses if this insurance is not purchased on the same date or prior to the date of registration or date of full payment of your trip.

### **Exclusions Applicable to Section 7**

- your failure to obtain the required passport or visa.
- any government requirement, regulation or act.
- delay caused by carriers or re-scheduling in your home territory or the delayed departure at any point in or outside your home territory during the journey if you choose to abandon the trip.
- act, delay or amendment of the booked itinerary or failure in the provision of any part of the booked trip including error, omission or default by the transport or accommodation provider or their agent or any person acting as your agent of any service forming part of the booked holiday or accommodation as well as of the agent or tour operator through whom the holiday or accommodation was booked.
- you arranging your journey through an unlicensed travel agent.
- failure of your own vehicle.
- your financial circumstances.
- your disinclination to travel or your loss of enjoyment of the journey.
- weather conditions other than severe weather conditions in your home territory, which prevent you from getting to the airport or port in time to catch your flight or ship.

This policy will only pay for any claim either under Section 7 or Section 8 but not both.

### **Section 8 - Trip Curtailment**

We will pay You up to RM18,000/RM55,000 aggregate for the Platinum Plan and RM 15,000/RM45,000 aggregate for the Gold Plan for the Travel and Accommodation Expenses that cannot be recovered from any other source less amounts refundable on unused pre-paid travel and accommodation expenses after the commencement of and during a Journey within the Period of Insurance as a result of Your cutting short the Journey because:

- You have to return to Your home in Malaysia following the unexpected death, sudden serious Bodily Injury or Sickness of a Close Relative in Malaysia
- Bodily Injury or Sickness that requires treatment by a Medical Practitioner which results in that Medical Practitioner certifying in writing that You or Your travelling companion is unfit to continue Your Journey; or
- Scheduled public transport services are cancelled or curtailed due to strikes, riot or civil commotion, Hijack, natural disaster or severe weather conditions that there has been no warning of these events; or
- Your passport or travel documents were stolen.

Provided always that You are not aware of any circumstances that could lead to possible curtailment of the Journey prior to embarking on the Journey. Travel and Accommodation Expenses means Your reasonable cost of travel and accommodation necessarily and actually incurred by You (at the same standard or fare class as originally selected by You) that are additional to Your pre-paid travel and accommodation arrangements. In the event of curtailment, compensation for the irrecoverable prepaid charges or expenses would be computed on the basis of each completed day from the day of arrival back in your home territory to the scheduled return as shown on the booking invoice.

### **Exclusions Applicable to Section 8**

- your failure to obtain the required passport or visa.
- any government requirement, regulation or act.
- delay caused by carriers or re-scheduling in your home territory or the delayed departure at any point in or outside your home territory during the journey if you choose to abandon the trip.
- act, delay or amendment of the booked itinerary or failure in the provision of any part of the booked trip including error, omission or default by the transport or accommodation provider or their agent or any person acting as your agent of any service forming part of the booked holiday or accommodation as well as of the agent or tour operator through whom the holiday or accommodation was booked.
- you arranging your journey through an unlicensed travel agent.
- failure of your own vehicle.
- your financial circumstances.
- your disinclination to travel or your loss of enjoyment of the journey.
- weather conditions other than severe weather conditions in your home territory, which prevent you from getting to the airport or port in time to catch your flight or ship.

### **Section 9 - Missed Departure**

We will pay You up to RM500/RM1,000 aggregate for the Platinum Plan and RM300/RM600 aggregate for the Gold Plan for accommodation and travel expenses necessarily and reasonably incurred during initial departure from your home or business place or destination stop in your home territory or from your accommodation or business place abroad (whichever is later) as a result of failure of public transport services to get you to the departure port, airport or train station as stated in your schedule ticket.

### **Exclusions Applicable to Section 9**

- your failure other than failure of the public transport services to check in at the airport, station or port according to the travel itinerary given to you.
- late arrival at the airport, station or port after check in or booking in time (except for the late arrival due to failure of the public transport services).
- failure of the public transport services arising from strike or industrial action which commenced or was announced before the date of departure from your home.

### **Section 10 - Travel Delay**

We will pay You for each full consecutive 6 hours period of delay RM250 up to maximum RM2,000/RM6,000 aggregate for the Platinum Plan and RM250 for each full consecutive 6 hours period of delay up to maximum RM 1,000/RM3,000 aggregate for the Gold Plan if the departure of Your scheduled public conveyance in which You have arranged to travel is delayed from the time specified. The cause of the delay must be due to inclement weather, mechanical breakdown or derangement or structural defect of the public conveyance You have arranged to travel on, or strike, riot or civil commotion, or other job action by the employees of the Transport Provider and not Your failure to check in on time according to Your itinerary or negligence or fault of the travel agent.

#### **Exclusions Applicable to Section 10**

- your failure to check in at the airport, station or port according to the travel itinerary given to you.
- your late arrival at the airport, station or port after check in or booking in time (except for the late arrival due to industrial action).
- compensation unless you have obtained written confirmation from the airline, railway or shipping line or their handling agents showing the scheduled departure time and the actual departure time of the flight, journey or sailing.
- travel delay arising from strike or industrial action which commenced or was announced before purchase of the insurance.
- failure of public transport services arising from strike or industrial action which commenced or was announced before the date of departure from your home.
- reschedule of flights by Carriers before the commencement of the Journey.

This policy will only pay for one claim made either under Section 8 or Section 9 or Section 11 or Section 13.

#### **Section 11 – Overbooked Flight**

We will pay You up to RM2,000/RM3,000 aggregate for the Platinum Plan and up to RM1,000/RM2,000 aggregate for the Gold Plan the necessarily and reasonably incurred expenses for accommodation, meal and travel that cannot be recovered from anyone else while You are on a Journey overseas during the Period of Insurance if You cannot board Your intended scheduled conveyance due to overbooking and that You have a confirmed conveyance ticket within 6 hours from the actual departure time. You must obtain written confirmation from the airline, railway or shipping line or their handling agents showing the ticket is overbooked. Benefit is not payable if you arranging your journey through an unlicensed travelagent.

#### **Section 12 - Hijacking**

If the public conveyance in which You are travelling is Hijacked outside Malaysia and Your Trip is interrupted for more than 24 hours, We will pay You a distress allowance of RM500 for Platinum Plan and Gold Plan for each full consecutive 24 hours during which You are detained by the Hijack.

The total amount payable under this section shall not exceed RM10,000/RM30,000 aggregate for the Platinum Plan and RM7,000/RM21,000 aggregate for the Gold Plan.

Hijack shall mean any seizure, or exercise of control by force or violence or by threat of force or violence and with wrongful intent.

#### **Section 13 – Travel Reroute of Flight**

We will pay RM200/RM600 aggregate for the Platinum Plan and RM150/RM450 aggregate for the Gold Plan each Insured Person if the arrival of the scheduled public conveyance in which you have arranged to travel is delayed for at least 6 hours from the time specified in the itinerary supplied to you due to rerouting of the scheduled public conveyance, as a result of strike/industrial action, adverse weather conditions or mechanical breakdown.

#### **Exclusions Applicable to Section 13**

We will not pay for claims arising directly or indirectly from, in respect of or due to:

1. Delay in arrival at the destination as a result of delay in departure of the scheduled public conveyance
2. Failure of the Insured Person to obtain a written confirmation from the carriers or their handling agents of the number of hours of delay and the reason for such a delay.
3. Strike or industrial action existing at the date you purchase this insurance

#### **Section 14 – Additional Travel & Accommodation Expenses**

We will pay You up to RM5,000/RM10,000 aggregate for the Platinum Plan and up to RM3,000/RM6,000 aggregate for the Gold Plan for the Additional Travel and Accommodation Expenses that cannot be recovered from any other source during a journey within the Period of Insurance as result of Your extending the journey because of an unexpected death or injury or sickness of yourself, your family member or travelling companion.

Additional Travel and Accommodation Expenses means the reasonable costs of travel and accommodation necessarily and actually incurred by You (at the same standard or fare class as originally selected by You) that are additional to your pre-paid travel and accommodation arrangements.

### **LOSSES**

#### **Section 15 – Damage to Luggage during Air Common Carrier Travel**

We will pay You up to RM500/RM1,500 aggregate for the Platinum Plan and RM300/RM900 aggregate for the Gold Plan for accidental loss of or damage to Your Luggage that are taken with You or collected by the Transport Provider to be taken on Journey or purchased on the Journey. Provided that the loss or damage must occur in the course of the Journey and during the Period of Insurance.

We may elect to pay in cash, repair or replace the loss or damage after making allowance for depreciation, wear and tear. We will not apply depreciation to luggage less than 12 months old.

#### **Exclusions Applicable to Section 15**

Loss of or damage to Your luggage effects due to:

1. wear and tear or gradual deterioration or depreciation;
2. insects, moths or vermin;
3. mechanical or electrical breakdown or derangement;
4. defective materials or craftsmanship;
5. any process of alteration, cleaning or restoration;
6. confiscation, nationalization, requisition or willful destruction by any government, public, municipal, local or customs authority;
7. loss of use or consequential loss or damage of any kind or description.

#### **Section 16 – Luggage Delay**

We will reimburse you up to RM250/RM500 aggregate for the Platinum Plan and up to RM150/RM300 aggregate for the Gold Plan evidenced by original purchase receipts and bills in respect of emergency purchases for essential items of requisites consequent upon temporary deprivation of luggage if your luggage is delayed for a consecutive 6 hours of Your scheduled public conveyance arrival at final destination abroad from the time specified due to misdirection in delivery as confirmed by the airline or shipping line. The cause of the delay must be due to job action by the employees of the Transport Provider and not Your failure to check in or out on time according to Your itinerary or negligence or fault of the travel agent.

## **Exclusions Applicable to Section 16**

1. Luggage delay not immediately reported to the Carrier
2. Luggage delay which you have received compensation from the Carrier
3. Luggage delay on your return to Malaysia
4. Any purchases made after you have received your luggage

## **Section 17 – Damage or Loss of Personal Effects**

We will pay You up to a maximum RM500 per item/pair/set and RM1,000 only in respect of a laptop. The total amount payable under this section for compensation shall not exceed RM1,000/RM3,000 aggregate for the Platinum Plan and shall not exceed RM750/RM2,200 aggregate for the Gold Plan stated in the schedule for accidental loss of or damage to personal effects due to theft or negligence of the Carrier, that are taken with You or collected by the Transport Provider to be taken on Journey. Provided that the loss or damage must occur in the course of the Journey and during the Period of Insurance.

We may elect to pay in cash, repair or replace the loss or damage after making allowance for depreciation, wear and tear. We will not apply depreciation to articles less than 12 months old.

### **Pair or Set Clause:**

We will not pay more than the value of any particular part or parts which may be lost or damaged without reference to any special value which such article may have as part or set, nor more than a proportionate part of the value of such pair or set in the event that any article covered under this section is in a pair or a set.

## **Exclusions Applicable to Section 17**

1. cash, bank or currency notes, cheques of any kind, credit cards, postal or money order;
2. jewelry or watches, or audio video or photographic equipment not contained in Your hand carried baggage or not under the personal supervision of You or Your travelling companion;
3. stamps of any kind, manuscripts or documents of any description, travel tickets or documents, medals, coins, bonds, securities, traveler's samples or camping equipment;
4. works of art, antiques, curios or musical instruments;
5. eye glasses, contact or contact lenses, dentures, micro lenses, hearing aids, fragile or brittle articles unless caused by fire or accident to the conveyance in which they are being carried;
6. household furniture and bicycles;
7. motor vehicles including their accessories, motorcycles, bicycles and their accessories, boats, motors. Or any other mode of conveyance;
8. animals;
9. articles left in motor vehicle unless stored in a locked luggage compartment of the motor vehicle and locked entry is gained;
10. articles left unattended by You or Your traveling companion;
11. articles that were sent in advance or mailed or shipped separately.
12. Loss or theft of property left unattended in a public place or as a result of your failure to take due care and precautions for the safeguard and security of the property.
13. Losses not reported to the police within 24 hours and report obtained at the place of loss

## **Section 18 – Loss of Personal Money**

We will pay You up to RM1,000/RM3,000 aggregate for the Platinum Plan and RM500/RM1,500 aggregate for the Gold Plan for the loss of Personal Money if they were robbed or taken from You by force, by violent means, or by threat of violence while on a Journey during the Period of Insurance.

Personal money means cash, bank notes or coins and travellers cheques.

## **Section 19 - Loss of Travel Document**

We will pay You up to RM2,000aoa/RM6,000 aggregate for the Platinum Plan and RM1,000aoa/RM3,000 aggregate for the Gold Plan for the cost of replacing Your Travel Document if they were stolen or taken from You by force, by violent means, or by threat of violence while on a Journey during the Period of Insurance. Travel Document means document belonging to You and it is used for the purpose of commuting while on Your Journey during the Period of Insurance. Travel Document includes passport, visas, entry permit, conveyance tickets and travel vouchers.

## **Exclusions applicable for Section 18 & 19**

1. Loss or damage arising from delayed or confiscation or detention by Customs or other Officials
2. Loss or damage whilst in the custody of an airline or other carrier unless reported immediately on discovery and in the case of an airline, a Property Irregularity report is obtained. A claim must be made against the carriers and other authorities.
3. Losses not reported to the police within 24 hours and report obtained at the place of loss.
4. Loss or theft of property left unattended in a public place or as a result of your failure to take due care and precautions for the safeguard and security of such property
5. Loss or damage to property otherwise reimbursed by a common carrier or a hotel

## **Section 20 - Home Care Benefit**

We will pay You up to RM1,500/RM4,500 aggregate for the Platinum Plan and RM1,000/RM3,000 aggregate for the Gold Plan against physical loss or damage as a result of fire or theft to the contents of your residence in Malaysia that was left vacant because of your Journey.

By Contents We mean household goods and personal effects which belong to You or are the legal responsibility of Yourself excluding:-

- Deeds, bonds, bills of exchange, promissory notes, cheques, securities for money, stamps, documents of any kind, cash, currency notes, bank notes, manuscripts, medals and coins, motor vehicles, boats, bicycles and any equipment or accessories relating thereto or livestock.
- Part of structure or ceiling, wallpapers and the like.
- Property more specifically insured.

## **Section 21 – Loss of Travel Deposits**

We will reimburse You up to RM10,000/RM30,000 aggregate for the Platinum Plan and RM5,000/RM15,000 aggregate for the Gold Plan in the event before or on the departure date of your booked trip, the licensed travel agency from which you purchases your air tickets or your packages has absconded or declared insolvent. We will reimburse you for the loss of Travel fares paid in advance (including deposits paid in advance) which is irrecoverable from any parties subject to policy terms, conditions and exceptions.

## **Exclusions Applicable to Section 21**

1. caused directly or indirectly by any government requirement, regulation or act.
2. covered by any other existing insurance scheme or government programme.
3. deposits which will be refunded by a hotel, airline, industry compensation scheme, Travel Agent or any other travel services or accommodation.
4. insolvency which occurred or for which a bankruptcy was filed before the effective date of this cover.
5. caused by failure of any Travel Agent, person or agency to provide the travel arrangements for reasons other than insolvency.
6. if this insurance is not purchased on the same date or prior to the date of registration or date of full payment of your trip

## **Section 22 – Loss of Credit Card**

We will reimburse You up to RM5,000/RM15,000 aggregate for Platinum Plan and RM3,000/RM9,000 aggregate for Gold Plan if during the Period of Insurance while on a Journey Your credit card was lost or stolen and you sustain fraudulent usage of your credit card by third party.

## **Section 23 – Automatic Extension**

Cover shall be automatically extended for up to 30 days from the expiry of the Period of Insurance for a Trip without payment of any additional premium if You are hospitalized and/or quarantined overseas as recommended by a Physician which prohibiting Your return to Malaysia prior to the expiry of the Period of Insurance. This extension of cover shall be applicable if any of the benefits under this Policy is payable in the first place and You have documented proof of the reasons for the delay unless You have Our approval in writing.

## **EMERGENCY SERVICES**

### **Section 24 24 Hours Worldwide Travel Assistance Hotline Service**

Please contact Europ Assistance Call Centre Hotline (603) 2302 0022 or Travel & Medical (603) 2302 0033 at any time for assistance. Please provide Us all relevant information and Europ Assistance will assist You accordingly. Please make sure You have details of Your Policy before You contact Us to ensure that We can assist You effectively.

Twenty Four (24) hours), 7 days a week worldwide telephone assistance for emergencies overseas for medical and travel assistance purely on referral and arrangement basis and You shall pay for all third party expenses from the use of the referred or arranged services. Such services are available directly from Europ Assistance, who is our appointed independent service provider. We shall not be held responsible for any third party expenses and any consequential loss resulting from the using of such provider or delay in communicating the above information or message to you:-

#### **If during the Period of Insurance and while on a Journey, You need:**

- any medical advice;
- referral to medical or dental facilities worldwide;
- arrangement of appointment with a Medical Practitioner;
- arrangement for Hospital admission; and
- monitoring of Your medical condition during Hospitalization.

#### **Europ Assistance will provide:**

- medical advice to You over the telephone;
- name, address, telephone number and, if available,, office hours for Medical Practitioners, Hospitals, clinics, dentists, dental clinics on its best efforts;
- arrangement of appointments with Medical Practitioner;
- arrangement for Hospital admission if Europ Assistance considers it necessary; and
- monitoring of Your medical condition during Your Hospitalization.

#### **Prior to Your Journey overseas or while on the Journey, Europ Assistance will on Our behalf assist You by:**

- providing information concerning visa requirements for foreign countries;
- providing information concerning inoculation requirements for foreign countries;
- providing information concerning temperature of major cities for foreign countries;
- providing information concerning exchange rate for major currencies against the Malaysian Ringgit;
- providing the address, telephone number and hours of opening of the nearest appropriate consulate and embassy worldwide;
- providing the name, address, telephone and if possible and if requested, hours of opening of the nearest lawyers and legal practitioners worldwide;
- providing directions for recovery if You have lost Your luggage;
- providing the name, address, telephone number and if possible and if requested, hours of opening of the interpreters worldwide;
- keeping Your family members informed in the event of an emergency of a Hospital confinement; and
- arranging for tickets and replacement of tickets on an emergency basis while overseas.

## **Section 25 – Travel Misconnection**

We will pay You up to RM400/RM800 aggregate for the Platinum Plan and up to RM200/RM400 aggregate for the Gold Plan, if the confirmed onward connecting scheduled Common Air Carrier is missed at the transfer point due to the late arrival of Your incoming confirmed connecting scheduled Common Air Carrier, and no alternative onward transportation is made available to You within six (6) hours of the actual arrival time of Your incoming Common Air Carrier.

The travel misconnection details to be obtained by You must be verified in writing by the operator(s) of the Common Air Carrier or

their handling agent(s).

## GENERAL EXCLUSIONS

### Applicable to all Sections except Section 24

#### We will not pay any claim arising from any of the following circumstances:

- if You and Your one legally married spouse over 80 years old and Your legally dependent child below age 30 days and at the time when You take up the Policy unless We have agreed in writing to provide cover.
- if You have any physical impairment or deformities.
- pre-existing medical conditions.
- suicide or attempted suicide, intentional self-injury, willful exposure to danger (other than in an attempt to save human life), of the committing of any criminal acts.
- by the effect or influence of alcohol drugs, unless the drug is taken in accordance with an authorized medical prescription.
- directly or indirectly by Human Immunodeficiency Virus (HIV) and/or any HIV related illness including Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS) and/or any mutant derivatives or variations however caused.
- from pregnancy including childbirth, caesarean operation, abortion miscarriage and all related complications except miscarriage due to bodily injury as a direct result of an Accident.
- Your travelling on, or against medical advice, or where the Trip is mental and solely for the purpose of obtaining treatment.
- mental and nervous disorders, including insanity.
- cosmetic surgery, non-emergency medical check-ups, failure to obtain required vaccinations before departure.
- for any event that occurs in a country outside the Travel Region you have selected to insure as stated in this Policy.
- for any event that occurs during Your Journey in which You do paid work unless the work is for Your usual employer in Malaysia.
- if You carry out any illegal or unlawful acts.
- any loss or damage caused by an act deliberately carried out by You.
- your participating in a hazardous adventure and motorcycling as a rider or pillion.
- for any confiscation, detention, destruction by customs or other authorities.
- If You are flying in any aircraft as a member of the crew or for the purpose of any trade or technical operation in or on any aircraft;
- if You are flying except Air Travel. Air Travel shall mean travelling as a fare-paying passenger on a recognized airline operating on regular scheduled air routes and air travel by any charter aircraft duly licensed as a recognized air carrier and flown by professional crews between properly established and maintained airports;
- if You engage in active service in the armed forces of any nation, taking part in expeditions or the crewing of a vessel from one country to another, in any naval, military, air force, law enforcement or civil defense service or operations.
- any consequence whether directly or indirectly of War, invasion, act of foreign enemy hostilities or warlike operations (whether war be declared or not), civil war, mutiny, rebellion, revolution, insurrection, terrorism (chemical & biological) military or usurped power.
- any consequence whether directly or indirectly of nuclear weapons materials, ionizing, radiation or contamination by radioactivity from any nuclear fuel or from any nuclear waste from the combustion of nuclear fuel and for the purpose of this exclusion, combustion shall include any self-sustaining process of nuclear fission.
- mining, oil-rigging, aerial photography or handling explosive.
- In respect of any property more specifically insured or any claim which but for the existence of this insurance would be recoverable under any other insurance.
- Loss, damage, cost or expense of whatsoever nature directly or indirectly caused by, resulting from or in connection with any act of terrorism regardless of any other cause or event contributing concurrently or in any other sequence to the loss. This exclusion also excludes loss, damage, cost or expense of whatsoever nature directly or indirectly caused by, resulting from or in connection with any action taken in controlling, preventing, suppressing or in any way relating to any act of terrorism. If the Company allege that by reason of this exclusion, any loss, damage, cost or expense is not covered by this insurance, the burden of proving the contrary shall be upon the Insured in the event any portion of this exclusion is found to be invalid or unenforceable, the remainder shall remain in full force and effect.
- any loss, damage, liability, expense, fines, penalties directly or indirectly caused by, in connection with, involving or arising out of any of the following – including any fear thereof, whether actual or perceived – :
  - Infectious diseases, virus, bacterium or other microorganism (whether asymptomatic or not); or
  - Coronavirus (COVID-19) including any mutation or variation thereof; or
  - A pandemic or epidemic, declared by the World Health Organization or any governmental authority.

If the Insurer alleges that, by reason of this exclusion, any amount is not covered by this agreement, the burden of proving the contrary shall rest on the Insured.

## GENERAL CONDITIONS

### Transfer of Interest

You may not transfer interest in the Policy without Our written approval.

### Fraud

If any claim under this Policy shall be in any respect fraudulent or if any fraudulent means or devices are used by You or on Your behalf to obtain any benefit under this Policy, all benefit shall be forfeited.

### Arbitration

All differences arising out of this Policy shall be referred to an arbitrator who shall be appointed in writing by Us. In the event You and We are unable to agree on who the arbitrator is within one month of being required in writing to do so then You and We shall be entitled to appoint an arbitrator each who shall proceed to hear the differences together with an umpire to be appointed by both arbitrators. However, this is provided that any disclaimer of liability by Us for any claim hereunder must be referred to an arbitrator within 12 calendar months from the date of Our disclaimer to You.

## **Subrogation**

We are entitled to take over and conduct the defense or settlement of any third party claims at Our discretion. We are also entitled to use Your name to enforce recovery rights against any other person after cover has been affected and a claim has been made.

## **Admission of Liability**

No admission, offer, promise or payment shall be made by You without Our written consent.

## **Governing Laws**

The Policy shall be governed by and be interpreted in accordance with the laws of Malaysia.

## **Multiple Insurance**

No person shall be insured under more than one TUNE Travel policy issued by Us for the same Period of Insurance and Journey. We will consider that person to be insured under the Policy which provides the highest Benefit, if an Insured Person is covered under more than one such Policy. When the Benefit under each such Policy is identical, We will consider that person to be insured under the Policy first issued. We will refund any duplicated insurance premium made.

## **Automatic Termination**

The insurance in respect of an Insured Person will cease:

- on the renewal date after the date on which the Insured Person ceases to be eligible on the grounds of age or status.
- if an accident happens which give rise to a claim and in respect of which We make a payment under Accidental Death, Permanent Total Disablement, Permanent Total Loss of Eye, Permanent Total Loss of Limb, Permanent Total Loss of Speech and Permanent Total Loss of Hearing in both ears.

## **Terrorism Cover**

It is declared and agreed that this Policy is extended to cover You against accidental death and permanent disablement arising from terrorism acts excluding any act of nuclear, chemical or biological terrorism (as defined below) regardless of any other cause or event contributing concurrently or in any other sequence to the loss.

"Nuclear, chemical or biological terrorism" shall mean the use of any nuclear weapon or device or the emission, discharge, dispersal, release or escape of any solid, liquid or gaseous Chemical agent and/or Biological agent during the period of this insurance by any person or group(s) of persons, whether acting alone or on behalf of or in connection with any organization(s) or government(s), committed for political, religious or ideological purposes or reasons including the intention to influence any government and/or to put the public, or any section of the public, in fear.

"Chemical" agent shall mean any compound which, when suitably disseminated, produces incapacitating, damaging or lethal effects on people, animals, plants or material property.

"Biological" agent shall mean any pathogenic (disease producing) micro-organism(s) and/or biologically produced toxin(s) (including genetically modified organisms and chemically synthesized toxins) which cause illness and/or death in humans, animals or plants.

## **Termination By The Company**

Subject to the provisions of this Policy, We may give notice of termination hereof by registered post to You at Your last known address. Such termination shall become effective 7 days following the date of such notice.

## **Cancellation and Refund Short Journey Policy:**

- (a) We will refund in full the premium paid if You cancel the Journey due to Unforeseen Circumstances prior to the date of departure and You will not make any claim for travel and cancellation charges.
- (b) We will not refund any premium paid if You cancel the Journey due to Unforeseen Circumstances prior to the date of departure and We have agreed to pay claims for travel and cancellation charges.
- (c) We will not refund any premium paid if You cancel the Policy due to reasons other than Unforeseen Circumstances prior to the date of departure.
- (d) No refund is allowed for cancellation of Policy after commencement of insurance.

## **For the purpose of this Condition Unforeseen Circumstances refer to:**

- Your death or the death of a Special Person; or
- Bodily Injury or Sickness that requires treatment by a Medical Practitioner which results in that Medical Practitioner certifying in writing that You or a Special Person is unfit to begin or continue the Journey; or
- unexpected outbreak or strike, riot or civil commotion arising out of circumstances beyond Your control.

## **Sanction Clause**

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

## **Anti-Bribery And Corruption**

You shall comply, and/or shall procure or ensure that Your directors, employees, subcontractors, agents or other third parties comply, with all applicable anti-corruption laws and regulations and any relevant anti-corruption policies and documents provided by Us and have in place adequate controls and procedures to prevent corruption.

In the event of a breach by You, We shall be fully entitled to terminate the Policy without any liability howsoever with written notice with immediate effect. You shall hold Us harmless from any cost, expenses, claim, liability, fine or penalty, as a result of any breach of this clause by You, Your directors, employees, subcontractors and/or agents..

## **Cyber Loss Absolute Exclusion Clause – IUA -09-081**

- a) Notwithstanding any provision to the contrary within this contract, this contract excludes any Cyber Loss.
- b) Cyber Loss means any loss, damage, liability, expense, fines or penalties or any other amount directly or indirectly caused by:
  - (i) the use or operation of any Computer System or Computer Network;
  - (ii) the reduction in or loss of ability to use or operate any Computer System, Computer Network or Data;

- (iii) access to, processing, transmission, storage or use of any Data;
  - (iv) inability to access, process, transmit, store or use any Data;
  - (v) any threat of or any hoax relating to b) i) to b) iv) above;
  - (vi) any error or omission or accident in respect of any Computer System, Computer Network or Data.
- c) Computer System means any computer, hardware, software, application, process, code, programme, information technology, communications system or electronic device owned or operated by the Insured or any other party. This includes any similar system and any associated input, output or data storage device or system, networking equipment or back up facility.
- d) Computer Network means a group of Computer Systems and other electronic devices or network facilities connected via a form of communications technology, including the internet, intranet and virtual private networks (VPN), allowing the networked computing devices to exchange Data.
- e) Data means information used, accessed, processed, transmitted or stored by a Computer System.
- f) When this clause forms part of a reinsurance contract, Insured shall be amended to read Original Insured.

#### **Annual Policy**

- (a) There is no insurance cover under this Policy in respect of Annual Cover for one way cover.
- (b) The maximum number of days per journey or trip is limited to 90 days.
- (c) The policy is applicable to person age between 18 to 69 years.
- (d) Extension of Period of Insurance is not applicable to Annual Policy.
- (e) We will not refund any premium paid if You cancel Your Policy and We have agreed to pay any claim under the Policy or there has been an occurrence of any event for which a claim may be payable under the Policy.
- (f) We will charge You the premium in accordance to the scale below and refund the balance if You cancel the Policy after commencement of insurance

#### **Period Not Exceeding**

#### **Premium to Charge**

1 month -----	20% of the Annual Premium
2 months-----	30% of the Annual Premium
3 months-----	40% of the Annual Premium
4 months-----	50% of the Annual Premium
6 months-----	70% of the Annual Premium
7 months-----	75 % of the Annual Premium
8 months-----	80% of the Annual Premium
9 months-----	85% of the Annual Premium
10 months-----	90% of the Annual Premium
11 months-----	95% of the Annual Premium
12 months-----	100% of the Annual Premium

#### **CLAIMS SETTLEMENT**

1. You are only insured if the Policy You purchase covers You for the country in which the claim occurs unless You support Us with evidence to show You are in that country solely for the purpose of transit and You remain within the transit area of the airport.
2. All sums which may become payable shall be paid to You or in the event of Your death Your legal personal representative whose receipt shall be a valid discharge to Us. Interest will not be added to any amount payable.
3. The limits on what We pay under each section of the Policy will be restored before each new Journey You make during the Period of Insurance if We agree to pay for a claim under an Annual Policy.
4. We shall not be liable to pay under this Policy except for the excess beyond the amount payable under such other insurance and if any, loss or damage or legal liability covered under this Policy is also covered by any other insurance You may have.
5. Upon the happening of any event giving rise or likely to give rise to a claim under this Policy, You or Your legal personal representative shall notify Us as soon as possible after Your return to Malaysia and within 14 days of the end of Your Journey:
  - (a) give Us a fully completed claim form;
  - (b) give Us, at Your own expense, all relevant information We ask for (this may include official receipts, reports, certificates and other written or photographic evidence We may require to help prove Your claim);
  - (c) must not admit, deny or negotiate any possible claim without Our written consent.
6. Under Sections 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 and 18 You must report the loss to the relevant authority such as the Police or Local Government Authority or the Transport Provider or Malaysian Embassy overseas and furnish Us with a written statement or report from such authority when available.
7. Under Sections 7, 9, 10, 11, 12, 13, 15, and 22 You must give Us written proof of the delay, loss or damage from the Transport Provider stating the details of the incident.
8. We may refuse to pay a claim if:
  - (a) You fail to tell Us anything that is expected under Your duty of disclosure; or
  - (b) You do not take reasonable precautions to protect Your property; or
  - (c) You do not give Us the documents and information We need to help Us decide on any amount We may pay You;
  - (d) You make any offer of settlement or payment, or in any other way admit liability without Our agreement.

#### **CLAIMS DOCUMENTS REQUIRED**

<b>Section(s)</b>	<b>Type of Claim</b>	<b>Action/Document(s)/Required</b>
	All Claims	Duly completed and signed Claim Form Original Certificate Of Insurance Airline Ticket
1&2	Personal Accident	Medical Report from attending doctor abroad
Year Nov 2022		Page 12   30

		Death Certificate Post Mortem Report Police Report
3,4&5	Medical Hospital Allowance & Other Expenses	Medical Report from attending doctor abroad Original medical invoices and receipts for all amount claimed (itemized) Original receipts for additional expenses for post hospitalization, compassionate & child care A letter confirming the date of admittance and date of discharge from the hospital
6	Personal Liability	Do Not Admit Liability. Forward any correspondence from 3rd party unanswered to the insurer immediately
7	Cancellation	A written Medical Report from attending doctor Death Certificate Post Mortem Report Police Report
8	Curtailment	A written confirmation from the attending doctor abroad that it is necessary to return home. Boarding pass to confirm the actual date of arrival back to Malaysia
9	Missed Departure	Original receipts for expenses claimed for additional accommodation and travel expenses. A written confirmation from the public transport services provider concerned confirming the mechanical breakdown.
10	Travel Delay	A written confirmation from the carrier concerned confirming the duration of delay.
11	Overbooked Flight	A written confirmation from the carrier concerned confirming the overbooked flight details and when the next alternative transport was available.
12	Hijacking	A written confirmation from the carrier concerned confirming the incident and duration.
13	Travel Reroute	A written confirmation from the carrier concerned confirming the number of hours delayed in arriving at your destination and the reason of such delay.
14	Additional Travel & Accommodation	Original receipts for expenses claimed for additional accommodation and travel expenses.
15	Damage To Luggage	Original receipts for all items claimed for repairs and or replacement. If in the custody of carrier, transporter, obtain written report from them on the incident and write official complaint holding them responsible for the loss and or damage.
16	Luggage Delay	Delayed luggage report from the carrier concerned confirming the duration of delay and reasons thereof. Original receipts, details and description of all essential items purchased
17	Personal Effects	Original receipts for all items claimed. Provide description of items, invoices, date, place, price of purchase. Police report detailing the circumstances and list of items stolen.
18& 19	Loss of Personal Money & Travel Documents	Police report detailing the circumstances and list of items robbed or stolen. Original receipts for additional costs incurred in replacing lost travel documents
20	Home Care Benefit	Police Report Original receipts for all items claimed. Provide description of items, invoices, date, place, price of purchase.
21	Loss Of Travel Deposits	Original receipts for payment of the Tour. Original tour operator's booking invoices. Police Report.
22	Loss Of Credit Card	Police Report (if applicable) Statement from credit card company Report loss/stolen card report Dispute report to card company
25	Travel Misconnection	A written confirmation from the carrier concerned confirming flight misconnection details and when the next alternative transportation is available.

## **IMPORTANT NOTICE**

Every effort will be made by our company to fulfil our obligation under the policy. If you are unhappy or dissatisfied with our service or have any complaints, You may call or write to us at:-

### **TUNE INSURANCE MALAYSIA BERHAD**

Complaints Unit  
Level 9, Wisma Tune,  
No. 19, Lorong Dungun,  
Damansara Heights,  
50490 Kuala Lumpur  
Tel: 1800 88 5753  
Fax: +603-2094 1366  
Website: [www.tuneprotect.com](http://www.tuneprotect.com)  
Email: hello.my@tuneprotect.com

If you are not satisfied with the response or the decision of our Company, you may submit your complaint either to The Ombudsman For Financial Services (OFS) within 6 months from the date of our Company's final decision or to Bank Negara Malaysia (BNM).

The following are the contact details for OFS and BNM:

#### **Ombudsman for Financial Services (OFS)**

Level 14, Main Block,  
Menara Takaful Malaysia  
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,  
50000 Kuala Lumpur  
Tel: 603-2272 2811  
Fax: 603-2272 1577  
Email: [enquiry@ofs.org.my](mailto:enquiry@ofs.org.my)  
Website: [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my)

OR

#### **Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)**

**Pengarah**  
Jabatan LINK & Pejabat Wilayah  
Bank Negara Malaysia,  
P.O. Box 10922  
50929 Kuala Lumpur  
Tel: 1-300-88-5465  
Fax: 603-2174 1515  
Email: [bnmtelelink@bnm.gov.my](mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my)

# INSURANS PERJALANAN

## KONTRAK KAMI DENGAN ANDA

Polisi ini bukti kontrak diantara Anda dan TUNE Insurance Malaysia Berhad.

Kami akan memberi insurans terhadap seksyen-seksyen tertunjuk di dalam Sijil Insurans dalam tempoh penginsuran dan tertakluk kepada terma-terma di dalam polisi. Sebagai balasan, Anda bersetuju untuk membayar Kami premium insurans dan lain-lain bayaran relevan kerajaan yang Kami cajkan terhadap Anda.

Polisi, Sijil Insurans dan lain-lain endorsemen akan di baca bersama dan mana perkataan atau pentakrifan terhadap maksud khusus yang telah di lampirkan dalamnya akan dijadikan maksud khusus di mana ia muncul.

## KONTRAK INSURAN PELANGGAN

Menurut Seksyen 129 dan Perenggan 5 Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 atau sebarang pindaan dari itu, anda mempunyai tanggungjawab pendedahan pra kontrak dan hendaklah mendedahkan semua perkara di dalam borang cadangan ini yang anda tahu atau sepatutnya tahu atau munasabah di jangka mengetahui yang berkaitan bagi syarikat penanggung insurans membuat keputusan menerima risiko ini atau tidak dan kadar, terma di gunakan. Tanggungjawab pendedahan pra kontrak anda berlanjutan sehingga masa kontrak di tandatangani, di pinda atau di baharui.

## WARRANTI PREMIUM

### Polisi Tahunan

Adalah menjadi syarat asas dan mutlak kontrak insurans ini supaya premium yang kena bayar mestilah di bayar dan diterima oleh Kami secara Tunai Sebelum Lindung sebelum Tarikh Kuat Kuasa Polisi/Endorsemen ini. Jika syarat ini tidak dipatuhi maka kontrak ini adalah secara automatik dibatalkan dan Kami berhak untuk mendapat premium pro-rata bagi tempoh yang Kami berisiko. Tertakluk sebaliknya kepada terma dan syarat polisi ini.

### Polisi Perjalanan Singkat

Adalah menjadi syarat asas dan muklak khas kontrak insurans ini supaya premium yang kena dibayar mestilah dibayar dan diterima oleh Kami pada atau sebelum Tarikh Kuat Kuasa Polisi/Endorsemen/Sijil Insurans ini.

## TAKRIF

### Kematian Kemalangan

Kemalangan yang timbul daripada Kecederaan Badan yang berlaku dalam tempoh 12 bulan selepas mengalami Kecederaan Badan itu.

### Kecederaan Badan

Kecederaan Badan akibat semata-mata dan secara langsung daripada kemalangan kuat dan bahagian luar badan dan tidak termasuk sakit, penyakit atau mana-mana keadaan yang berlaku secara semulajadi atau penyakit degeneratif.

### Pengangkut

Entity yang mengangkut anda dan bagasi anda di dalam perjalanan melalui kenderaan darat, air atau udara yang beroperasi di bawah lesen bagi pengangkutan penumpang-penumpang.

### Sijil Insurans

Bukti adanya insurans yang dilampirkan kepada dan menjadi sebahagian daripada Polisi ini.

### Saudara Rapat

Pasangan anda yang sah disisi undang-undang, Anak yang Layak, bapa, ibu, bapa mertua, ibu mertua, adik, abang, kakak, datuk atau nenek.

### Syarikat/Kami/Kita

TUNE Insurance Malaysia Berhad.

### COVID-19

Hendaklah bermaksud penyakit berjangkit yang disebabkan oleh virus korona sindrom pernafasan akut yang teruk (SARS-Cov-2).

### Penyakit Degeneratif

Apa juá sakit atau penyakit yang menyebabkan kesihatan fizikal atau mental Anda semakin merosot.

### Tarikh Kuat Kuasa

Hari bermula Polisi atau Perjalanan

### Anak Yang Layak

Anak tanggungan Anda yang sah disisi undang-undang (termasuk anak tiri dan anak angkat yang sah disisi undang-undang) yang ikut serta dalam perjalanan bersama-sama Anda dan/atau pasangan Anda, yang belum berkahwin umur 30 hari ke atas hingga umur 18 tahun atau dibawah umur 24 tahun dan pelajar sepenuh masa.

### Endorsemen

Bukti bertulis bagi sesuatu perubahan yang dipersetujui terhadap Polisi Anda.

**Wilayah 1** - Australia, Bangladesh, Bhutan, Brunei, Cambodia, China Hong Kong, India, Indonesia, Japan, South Korea, Kazakhstan, Kyrgyzstan, Laos, Macau, Maldives, Myanmar, Mongolia, Nepal, New Zealand, Pakistan, Philippines, Sikkim, Singapore, Sri Lanka, Taiwan, Timor Leste, Thailand, Tibet, Uzbekistan, Vietnam dan Malaysia (Malaysia Timur ke Barat atau sebaliknya).

**Wilayah 2** - Luar negara kecuali Amerika Syarikat, Kanada, Afghanistan, Belarus, Cuba, Democratic Republic of Congo, Iran, Iraq, Israel, North Korea, Russian Federation (inc Crimea), Somalia, Sudan, Syria Ukraine dan Zimbabwe.

**Wilayah 3** - Luar negara kecuali Afghanistan, Belarus, Cuba, Democratic Republic of Congo, Iran, Iraq, Israel, North Korea, Russian Federation (inc Crimea), Somalia, Sudan, Syria Ukraine dan Zimbabwe.

### Europ Assistance

Merujuk kepada syarikat bantuan kecemasan yang dilantik oleh Kami.

**Negara Sendiri**  
Malaysia

**Hospital**

Mana-mana institusi yang memenuhi sepenuhnya kriteria berikut:

- (a) menyenggara kemudahan yang kekal dan sepenuhnya bagi menjaga pesakit yang bermalam dihospital; dan
- (b) mempunyai kemudahan diagnosis dan terapeutik untuk diagnosis pembedahan, perubatan dan rawatan dan penjagaan orang cedera dan sakit oleh dan di bawah pengawasan Pengamal Perubatan; dan
- (c) adalah sebuah institusi yang ditubuhkan secara sah disisi undang-undang atau didaftarkan dengan pihak berkuasa berkenaan sebagai sebuah hospital; dan
- (d) menyediakan secara berterusan 24 jam sehari perkhidmatan rawatan yang diawasi oleh jururawat berkelayakan; dan
- (e) bukan sebuah institusi mental atau tempat rehat atau tempat untuk orang-orang tua, penagih dadah atau penagih arak.

**Kemasukan Di Hospital**

Orang yang di insuranskan dimasukan sebagai pesakit ke dalam hospital atas nasihat seorang Pengamal Perubatan.

**Anda/Orang Yang Di Insuranskan**

Mana-mana orang yang berumur 80 tahun ke bawah yang membuat perjalanan dan namanya ada dalam senarai orang yang di insuranskan dalam Sijil Insurans. Anak yang Layak hanya diinsuranskan di bawah polisi ini dengan syarat mereka ditemani, bagi mana-mana perjalanan oleh seorang dewasa yang juga dinamakan dalam Sijil Insuran.

**Perkhidmatan Kecemasan**

Dua puluh empat (24) jam.7 hari seminggu khidmat telefon seluruh dunia bagi kecemasan luar negara untuk perubatan dan perjalanan khusus sebagai rujukan dan pengaturan sahaja.Orang yang di insuranskan bertanggungjawab untuk membayar sendiri kos-kos pengendalian ini jikalau menggunakan perkhidmatan rujukan dan pengaturan ini.

**Ketidaksovenan**

Ketidakupayaan individu atau entity untuk membayar hutangnya apabila mereka perlu membayar dan mengakibatkan kesemua operasinya diberhentikan dengan atau tanpa pemfailan kemuflisan atau pembubaran petisyen.

**Perjalanan**

Satu tempoh tunggal bagi perjalanan, cuti dan perniagaan yang Anda uruskan dengan meninggalkan rumah anda .Dengan syarat sentiasa bahawa semua perjalanan yang dilindungi oleh insuran ini hendaklah bermula dari Malaysia.

**Perbelanjaan Guaman**

Bayaran perbelanjaan dan kos lain bagi wakil undang-undang Anda yang kami telah bersetuju atau kos bagi mana-mana pihak lain yang terlibat dalam prosiding undang-undang jika Anda mesti membayar kos itu. Ini termasuklah penyelesaian di luar mahkamah yang dipersetujui oleh Kami.

**Pengamal Perubatan**

Seorang yang selain daripada Anda sendiri yang

- (a) mempunyai kelayakan ijazah dalam perubatan barat; dan
- (b) berdaftar dan berlesen dengan sah disisi undang-undang; dan
- (c) berkelayakan dengan sempurnanya untuk mengamal perubatan dan pembedahan yang diberi kuasa dalam kawasan geografi tempat amalananya.

**Tempoh Insurans**

Tempoh masa yang Kami menginsurangkan Anda

- (a) Bagi Seksyen 7 – Pembatalan Perjalanan, tempoh bermula pada Tarikh Pengeluaran Sijil dan tamat pada tarikh bermulanya Perjalanan atau tarikh tamat tempoh yang dinyatakan padasijil ini, mana-mana yang lebih awal.
- (b) Bagi semua seksyen lain tempoh ini bermula dari tarikh bermulanya Perjalanan yang dinyatakan pada Sijil dan berterusan hingga tiba ke destinasi Anda atau Anda kembali ke negara anda sendiri (dengan syarat perlindungan tidak bermulakan lebih daripada 24 jam sebelum waktu berlepas yang dijadualkan di negara sendiri) , mana-mana yang lebih awal.

Bagi perlindungan sehala, insurans akan ditamatkan 72 jam dari waktu kembali yang dijadualkan di destinasi terakhir anda atau pada tamatnya Tempoh Insurans yang mana terdahulu. Mana-mana persinggahan tidak boleh melebihi 30 hari melainkan penangguhan tersebut adalah di luar kawalan anda.

Insurans menjadi tidak sah bagi perjalanan yang melebihi tempoh 185 hari. Tiada penyambungan Tempoh Insurans dibenarkan selepas waktu berlepas.

**Hilang Mata Secara Kekal dan Menyeluru**

Hilang penglihatan secara kekal dan menyeluru yang di anggap sebagai telah berlaku kepada sebelah atau kedua belah mata jika disahkan sedemikian oleh seorang pakar optalmik berkelayakan yang berdaftar.

**Hilang Anggota Secara Kekal dan Menyeluru**

- (a) putus secara fizikal pada atau sebelah atas pergelangan kaki atau hilang secara kekal dan menyeluru kegunaan sebelah kaki atau betis.
- (b) putus secara fizikal ibu jari dan empat jari pada atau disebelah atas sendi falank meta karpo (di mana jari bersambung dengan tapak tangan) atau hilang secara kekal dan menyeluru kegunaan keseluruhan tangan atau lengan.

**Hilang Upaya Pendengaran dan Upaya Bertutur Secara Kekal dan Menyeluru**

Hilang kebolehan untuk mendengar dengan jelas kekal dan menyeluru tanpa sebarang harapan untuk pulih dan hilang upaya secara kekal dan menyeluru untuk berkomunikasi secara lisan.

**Keadaan Sedia Ada**

Mana-mana keadaan perubatan

- (a) yang berterusan atau sebarang kerumitan perubatan yang secara langsung diakibatkan oleh keadaan itu;
- (b) dengan mana anda telah dimasukan ke hospital dalam tempoh 12 bulan sebaik-baik sahaja sebelum bermulanya insurans di bawah Polisi ini;
- (c) yang didiagnosis atau dirawat oleh seorang Pengamal Perubatan termasuk dadah yang dipreskripsi dalam tempoh 12 bulan sebaik-baik sahaja sebelum bermulanya insurans di bawah polisi ini.

## Pelan

- (a) Pelan Individu bermakna manfaat diberikan kepada Anda sahaja
- (b) Pelan Keluarga bermakna manfaat diberikan kepada Anda, pasangan (satu sahaja seperti yang ditunjukkan di Sijil Insurans) Anda yang sah di sisi undang-undang dan Anak yang Layak sehingga 7 orang sahaja.

## Sakit

Apa jua sakit atau penyakit yang ditanggung atau yang bermula diluar negeri dalam tempoh insurans

## Rawatan

Apa jua jenis prosedur pembedahan atau perubatan yang dilakukan oleh seorang Pengamal Perubatan semata-mata untuk menyembuhkan atau meredakan Kecederaan atau Sakit. Semua jenis prosedur rawatan semata-mata bersifat penyiasatan dan diagnostic adalah tidak di lindungi oleh polisi ini.

## Perkhidmatan Pengangkutan Awam

Mana-mana bas atau teksi yang berlesen atau perkhidmatan berjadual yang mana orang awam boleh menaikinya di perhentian yang diiktiraf sebagai penumpang yang membayar tambang.

## Pengangkutan Berjadual

Pesawat udara, keretapi, kapal laut berjadual di mana system penerbangan, keretapi-keretapi dan kapal laut itu didenaraikan dengan pihak berkuasa berkaitan di Negara-negara yang pesawat udara, keretapi atau kapal laut itu didaftarkan dan memegang sijil, lesen atau pemberian kuasa seumpamanya untuk pengangkutan berjadual dan menurut pemberian kuasa tersebut, menyenggarakan dan menerbitkan jadual dan tariff-tarif untuk perkhidmatan penumpang di antara lapangan terbang, stesen keretapi dan pelabuhan yang dinyatakan pada masa yang tetap dan tertentu; dan penerbangan Sewa Khas yang dilanjurkan dan dijadualkan perjalanan pada laluan yang biasa dan diterbitkan untuk jangkamasa 1 bulan atau lebih dengan syarat kapal terbang udara mempunyai lesen swasta yang sah dan/atau kapal terbang udara komersil yang mempunyai sijil airworthiness semasa dan sah yang dikeluarkan oleh pihak berkuasa yang berkenaan di Negara di mana pendaftaran dibuat bagi pengangkutan penumpang.

## Ejen Pelancongan

Ejen pelancongan yang mempunyai lesen sah dan berdaftar dengan Kementerian Pelancongan.

## Pengembaraan Berbahaya

Mendaki gunung, penurunan cerun atau mendaki batu yang memerlukan penggunaan tali dan alatan pendakian lain, melompat bungee, aktiviti-aktiviti luar persisir termasuk berakit atau berkanu melibatkan jeram, luncur jet, terbang atau aktiviti udara lain, aktiviti bawah air yang melibatkan penggunaan apa-apa bantuan alat pernafasan hingga kedalaman lebih daripada 18 meter, perlumbaan (selain berjalan kaki), terjun ski, perlumbaan ski-kereta geluncur, bermain ski gaya bebas termasuklah menggunakan kereta geluncur, peluncuran gantung, aktiviti-aktiviti kesukuan yang professional dan apa-apa jenis pertandingan, mana-mana percutian bersukan yang dirancang dan apa-apa aktiviti-aktiviti lain yang memerlukan tahap kebolehan dan melibatkan pendedahan kepada risiko.

## MANFAAT

### KEMALANGAN DIRI

#### Seksyen 1 – Kemalangan Diri

Kami akan membayar Anda Manfaat berikut sebagai peratus jumlah maksimum seperti tertulis dalam polisi insurans jika Anda mengalami Kecederaan Badan akibat semata-mata dan secara langsung daripada satu kemalangan dalam Tempoh Insurans dan semasa dalam Perjalanan di luar negeri.

No	Manfaat	% Jumlah Maksimum
1.	Kematian Kemalangan	100
2.	Hilang Upaya Kekal	100
	Hilang Upaya Kekal dan Menyeluruh Satu atau Dua Belah Kaki; atau	100
	Hilang Upaya Kekal dan Menyeluruh Sebelah Atau Dua Belah Mata; atau	100
	Hilang Upaya Kekal dan Menyeluruh Pendengaran dan Berkommunikasi Secara Lisan Upaya Bertutur	100

Anda bolen menuntut hanya satu daripada manfaat diatas bagi kecederaan yang timbul daripada kejadian yang sama. Jumlah yang akan Kami bayar hendaklah tidak melebihi 100% daripada jumlah maksimum.

#### Fasal Kelenyapan

Sekiranya anda dalam perjalanan dalam sebuah kapal terbang atau pengangkut udara atau pengangkut air atau pengangkut laut dan berlaku kemalangan yang melibatkan kapal terbang atau pengangkut itu yang menyebabkan kapal terbang atau pengangkut itu tenggelam, pecah atau musnah kapal terbang atau pengangkut itu; dan terdapat banyak bukti bahawa Anda telah mengalami Kecederaan Badan yang mengakibatkan kematian kemalangan seperti di insuranskan dalam Polisi ini, Kami akan membayar kepada wakil Anda yang sah disisi undang-undang Manfaat Kematian Kemalangan sementara menunggu sijil kematian rasmi Anda. Pembayaran ini dibuat tertakluk kepada syarat bahawa wakil diri Anda yang sah disisi undang-undang itu mestilah memberikan satu akuanji yang ditandatangi kepada Kami yang menjamin jika selepas pembayaran itu didapati bahawa Anda masih hidup, maka mereka mengakujanji untuk dan hendaklah apabila di minta mengembalikan kepada Kami mana-mana jumlah wang yang telah Kami bayar dibawah Polisi ini.

#### Manfaat Yang Dikurangkan

Bagi seseorang Anak Yang layak yang dilindungi dibawah Pelan Individu dan Pelan Keluarga, jumlah maksimum yang akan Kami bayar berhubung dengan setiap anak adalah RM50,000 untuk Pelan Platinum Keluarga dan RM40,000 untuk Pelan Emas Keluarga. Jumlah yang Kami bayar hendaklah tidak melebihi 100% daripada jumlah maksimum

#### Pengecualian terhadap Seksyen 1

- Kecederaan daripada penyebab yang berlaku secara beransur-ansur dan /atau perlahan-lahan atau penyakit degeneratif
- Kecederaan diri dengan sengaja, membunuh diri atau cuba bunuh diri
- Mendedahkan diri kepada bahaya yang sia-sia (kecuali cuba menyelamatkan nyawa orang lain)
- Kemurungan atau kebimbangan, mental atau gangguan saraf; tekanan.
- Penggunaan arak atau dadah yang tidak dipreskripsi oleh Pengamal Perubatan

- HIV(Virus Kurang Daya Tahan Penyakit Manusia) atau apa jua penyakit yang berkaitan dengan HIV termasuk AIDS (Sindrom Kurang Daya Tahan Penyakit) atau sebaran derivatif mutan atau variasinya atau kerumitannya.
- Sebarang penyakit kelamin
- Sebarang penyakit berjangkit
- Bersalin atau kehamilan atau kerumitannya
- Sebarang jenis sukan berbentuk pertandingan atau professional atau dimana Anda akan atau boleh mendapat atau menerima saran, derma, tajaan atau apa-apa jua hadiah
- Jika anda menyertai dalam lompat bungee, para layer, pelayaran, naik belon, payung, terjun
- udara, luncur udara, luncur gantung, memanjat gunung atau batu, menaik turun atau apa jua perlumbaan selain daripada dengan kaki.
- Kos perbelanjaan perubatan bagi rawatan kosmetik sahaja.
- Kos perbelanjaan perubatan untuk memperolehi rawatan perubatan di luar negeri sahaja.
- Kos perbelanjaan perubatan untuk mengubati keadaan yang sedia ada bila polisi diambil.
- Kos perbelanjaan perubatan rawatan atau pembedahan sebagai langkah pencegahan; contoh penyuntikan, sunat, inkulasi dan yang sepertinya.
- Kecederaan yang timbul daripada kerja manual yang berkaitan dengan apa-apa perniagaan, pekerjaan dan profesion.

## **TABUNG PENDIDIKAN ANAK LAYAK**

### **Seksyen 2 – Tabung Pendidikan Anak Layak**

Kami akan membayar Anda sehingga RM15,000 untuk Pelan Platinum dan RM10,000 untuk Pelan Emas setiap acara berlakunya Kecederaan Badan yang mengakibatkan kematian kemalangan anda seperti di insuranskan mengikut jadual manfaat tertulis polis pelan ini akibat semata-mata dan secara langsung daripada satu kemalangan dalam Tempoh Insurans dan semasa dalam Perjalanan di luar negeri Anda ke dalam Tabung Pendidikan Anak Layak Anda.

## **PERUBATAN**

### **Seksyen 3 – Pebelanjaan Perubatan Luar Negeri**

Kami akan membayar Anda perbelanjaan perubatan yang berpatutan dan yang diperlukan untuk Rawatan sehingga RM300,000 bagi setiap Orang yang Diinsuranskan untuk Pelan Platinum dan RM 200,000 bagi setiap Orang yang Diinsuranskan untuk Pelan Emas jika dalam Tempoh Insurans ketika dalam satu Perjalanan Anda mengalami Kecederaan Badan atau jatuh sakit di luar Malaysia. Perbelanjaan perubatan tuntutan untuk Rawatan yang berlaku dalam tempoh 14 hari selepas Anda kembali ke Malaysia daripada Perjalanan Anda adalah terhad kepada RM30,000 untuk Pelan Platinum Individual dan terhad kepada RM20,000 untuk Pelan Emas Individual.

#### **Perbelanjaan Perubatan untuk Rawatan bermaksud:**

- Bayaran hospital, perubatan, pembedahan, X-ray, rawatan dirumah atau jagaan perubatan atau rawatan perubatan lain yang diberikan atau dipreskripsi oleh seorang Pengamal Perubatan dalam kapasiti profesionalnya; dan
- Perkhidmatan ambulans untuk perubatan; dan
- Bayaran pergigian yang diperlukan bagi rawatan kecemasan akibat kecederaan kemalangan terhadap gigi yang teguh.

#### **Perbelanjaan Perubatan Tuntutan**

Perbelanjaan perubatan tuntutan bagi setiap Orang yang Diinsuranskan/seseorang Anak yang Layak yang dilindungi jumlah maksimum yang akan Kami bayar adalah RM30,000 untuk Pelan Platinum Keluarga dan RM20,000 untuk Pelan Emas Keluarga. Perbelanjaan perubatan tuntutan untuk Rawatan yang berlaku dalam tempoh 14 hari selepas Anda kembali ke Malaysia daripada Perjalanan Anda adalah terhad kepada agregat RM90,000 bagi Pelan Platinum Keluarga dan RM60,000 bagi Pelan Emas Keluarga. Jumlah yang dibayar bagi perbelanjaan perubatan tuntutan untuk Rawatan di luar negeri dan di Malaysia bagi setiap Orang yang Diinsuranskan/seseorang Anak yang Layak hendaklah tidak melebihi RM30,000 untuk Pelan Platinum Keluarga; dan RM20,000 bagi setiap Orang yang Diinsuranskan/seseorang Anak yang Layak untuk Pelan Emas Keluarga.

#### **Penjagaan Ehsan**

Pembayaran balik sehingga RM7,000/RM21,000 agregat untuk Pelan Platinum dan RM5,000/RM15,000 agregat untuk Pelan Emas untuk perbelanjaan penginapan, komunikasi, tiket penerbangan kelas ekonomi bagi perjalanan pergi balik dan perjalanan tambahan yang munasabah di tempat berlakunya kejadian dan makan yang ditanggung oleh seorang ahli keluarga terdekat yang

- a) dikehendaki membuat perjalanan ke atau bersama anda dan tinggal bersama anda atas nasihat perubatan pakar perubatan yang merawat atau
- b) dikehendaki membuat perjalanan disebabkan oleh anda meninggal dunia akibat Kecederaan/Penyakit semasa lawatan dengan syarat tiada orang dewasa dari ahli keluarga terdekat hadir.

#### **Penjagaan Anak**

Pembayaran balik sehingga RM500/RM5,000 agregat untuk Pelan Platinum dan RM300/RM3,000 agregat untuk Pelan Emas untuk perbelanjaan penginapan, komunikasi, tiket penerbangan kelas ekonomi bagi perjalanan pergi balik dan perjalanan tambahan yang munasabah di tempat berlakunya kejadian dan makan yang ditanggung oleh seorang ahli keluarga terdekat untuk menjaga dan / atau menemani anak tanggungan anda, di bawah umur 18 tahun, kembali ke rumah anda yang ditinggalkan tanpa jagaan kerana anda dimasukkan ke hospital.

Kami akan mengatur pengangkutan udara atau darat, penjagaan perubahan perubatan semasa pengangkutan, komunikasi, dan semua perkhidmatan tambahan dibuat yang diperlukan apabila memindahkan anda ke hospital yang terdekat di mana rawatan perubatan yang sesuai disediakan sehingga manfaat yang di tunjukan dalam manfaat ringkas bagi fi yang berpatutan atau bayaran yang di kenakan atau perbelanjaan untuk perpindahan perubatan kecemasan dan/atau menghantar pulang. Kami akan mengatur pengangkutan jenazah ke rumah anda atau mengaturkan pengkubuman di tempat berlakunya kematian seperti mana yang diminta oleh ahli keluarga anda. Perkhidmatan ini tersedia terus daripada Europ Assistance, pembekal perkhidmatan bebas terlantik syarikat kami. Anda mest menhubungi Europ Assistance untuk membuat pengaturan pengangkutan dan jika lau gagal menghubungi akan mengakibatkan tidak sah tuntutan pembayaran balik kos-kos tersebut.

Jumlah yang boleh dibayar untuk perbelanjaan perubatan dibelanjakan untuk rawatan termasuk pembayaran balik bagi fi yang berpatutan atau bayaran atau perbelanjaan untuk perpindahan perubatan kecemasan dan/atau menghantar pulang(terpakai di luar negeri sahaja) dan di dalam negeri hendaklah tidak melebihi RM300, 000 bagi setiap Orang yang Diinsuranskan dan secara agregat RM 950,000 untuk Pelan Platinum Individual dan Pelan Platinum Keluarga; dan tidak melebihi RM200,000 bagi setiap Orang yang

Diinsuranskan dan secara agregat RM 650,000 untuk Pelan Platinum Individual dan Pelan Platinum Keluarga.

#### **Pengecualian terhadap Seksyen 3**

- rawatan/pembaikan gigi yang haus dan lusuh biasa atau penjagaan kesihatan gigi yang biasa.
- apa-apa kerja pergiliran melibatkan penggunaan logam yang berharga.
- yuran atau caj-caj untuk membaiki atau membuat denture atau gigi palsu.
- rawatan oftalmologi, cermin mata, kanta lekap dan alat bantuan pendengaran atau preskripsi untuknya.
- apa-apa perbelanjaan pihak ketiga.
- apa-apa perbelanjaan yang dilindungi secara lebih khusus di bawah mana-mana polisi insurans.
- kes-kes penyakit atau kecederaan kecil yang papa pendapat Pakar Perubatan, boleh dirawat dengan secukupnya di kawasan setempat dan tidak menghalang anda daripada meneruskan perjalanan atau kerja anda.
- perbelanjaan yang ditanggung yang pada pendapat Pakar, anda dari segi fizikalnya boleh pulang ke negara sendiri dengan duduk sebagai penumpang biasa dan tanpa pengiring perubatan.
- keadaan di mana suatu perjalanan dijalankan dengan tujuan mendapatkan rawatan perubatan secara khusus.
- perkhidmatan yang diberikan tanpa kebenaran dan/atau campur tangan oleh Europ Assistance.
- perkhidmatan yang dibuat oleh mana-mana pihak selain Europ Assistance yang mana biasanya tiada caj dibuat untuk perkhimatannya itu.

#### **Seksyen 4 – Kemasukan Ke Hospital Di Luar Negeri**

Kami akan membayar Anda Manfaat harian sebanyak RM250.00 setiap hari orang dewasa bagi Penahanan di Hospital berturut-turut selama 24 jam sepenuhnya jika dalam Tempoh Insurans dan semasa dalam Perjalanan Anda dimasukan disebuah hospital di luar negeri akibat Kecederaan Badan atau Sakit yang dialami. Kemasukan ke hospital mestilah berlaku dalam masa 30 hari dari kecederaan badan atau sakit yang dideritai dan dianggap perlu oleh seorang Pengamal Perubatan dalam kapasiti profesionalnya. Jumlah yang boleh dibayar dibawah seksyen ini hendaklah tidak melebihi RM8,000 bagi setiap Orang yang Diinsuranskan bagi Pelan Platinum dan tidak melebihi RM5,000 bagi setiap Orang yang Diinsuranskan bagi Pelan Emas.

#### **Manfaat Yang Dikurangkan**

Bagi seseorang Anak yang Layak yang dilindungi dibawah Skim Individu dan Anak-anak atau Keluarga, jumlah maksimum yang akan Kami bayar berhubung dengan setiap orang anak itu adalah RM150 bagi setiap Penahanan Hospital berturut-turut selama 24 jam sepenuhnya. Jumlah yang boleh dibayar dibawah seksyen ini hendaklah tidak melebihi RM4,000 bagi setiap Anak Layak bagi Pelan Platinum dan tidak melebihi RM2,500 bagi setiap Anak Layak bagi Pelan Emas.

#### **Seksyen 5 – Keguguran Akibat Kemalangan**

Kami akan membayar perbelanjaan perubatan yang berpatutan dan yang diperlukan sehingga maksima RM5,000 untuk Pelan Platinum dan RM3,000 untuk Pelan Emas bagi setiap Penahanan Hospital di luar negeri untuk rawatan kepada setiap Orang yang Diinsuranskan jika dalam Tempoh Insurans dan semasa dalam Perjalanan Anda dimasukan kesebuah hospital di luar negeri sebab keguguran bayi akibat kemalangan.

### TANGGUNGAN

#### **Seksyen 6 – Tanggungan Diri**

Kami akan membayar untuk tanggungan disisi undang-undang Anda, jika mahkamah memerintahkan Anda membayar gantirugi atau Kami menerima bahawa anda adalah betanggungjawab disisi undang-undang bagi:-

- Kematian atau Kecederaan Badan orang lain; atau
- Kehilangan atau kerosakan terhadap harta yang dimiliki atau dikawal oleh orang lain akibat kemalangan yang berlaku dalam Tempoh Insurans dan semasa dalam Perjalanan di luar negeri.

Jumlah yang kena dibayar dibawah seksyen ini bagi gantirugi dengan persetujuan bertulis Kami bagi semua tuntutan yang timbul daripada mana-mana satu atau beberapa kejadian yang disebabkan oleh satu kejadian asal hendaklah tidak melebihi RM1,000,000/RM3,000,000 agregat untuk Pelan Platinum dan RM750,000/RM2,500,000 agregat untuk Pelan Emas.

#### **Perbelanjaan Guaman**

Kami akan membayar Perbelanjaan Guaman Anda dengan persetujuan bertulis Kami bagi semua tuntutan yang timbul daripada mana-mana tuntutan terhadap Anda kerana kecuaian anda menyebabkan Kecederaan Badan kepada pihak ketiga atau kerosakan terhadap harta pihak ketiga satu kemalangan yang berlaku dalam Tempoh Insurans dan semasa dalam Perjalanan Anda di luar negeri.

Dengan syarat sentiasa bahawa jumlah yang boleh dibayar dibawah seksyen ini bagi gantirugi tersebut hendaklah mendapat persetujuan bertulis Kami bagi semua tuntutan yang timbul daripada mana-mana satu atau beberapa kejadian yang disebabkan oleh satu kejadian asal tidak melebihi RM50,000.

#### **Pengecualian terhadap seksyen 6**

- Kematian atau kecederaan terhadap Anda, Keluarga Anda atau pekerja-pekerja Anda;
- Kehilangan atau kerosakan terhadap harta yang dimiliki atau di kawal oleh Anda, Keluarga Anda atau pekerja-pekerja Anda;
- Tanggungan yang anda pegang dibawah perjanjian melainkan tanggungan ini timbul tanpa perjanjian sedemikian;
- Pemunyaian mana-mana tanah atau bangunan;
- Mana-mana tanggungjawab yang timbul daripada pemunyaian, simpanan atau kawalan mana-mana binatang oleh Anda atau Keluarga Anda;
- Niat jahat dengan sengaja atau tindakan menyalahi undang-undang oleh Anda;
- Pemunyaian atau penggunaan mana-mana kenderaan motor, pesawat air, hoverkraf, pesawat terbang atau kawasan mendarat pesawat terbang, senjata api;
- Penyebaran sebarang penyakit;
- Tanggungan dibawah Akta Pampasan Pekerja;
- Kemungkinan kewajipan dalam kedudukan professional atau pekerjaan Anda atau berhubung dengan perniagaan Anda;
- Apa juar denda, penalti, atau gantirugi teladan atau gantirugi menambah teruk;
- Kerosakan terhadap struktur binaan atau tanah akibat gegaran, pembuangan atau semakin lemahnya penyokong mana-mana tanah atau bangunan

**Seksyen 7– Pembatalan Perjalanan**

Kami akan membayar Anda sehingga RM15,000/RM45,000 agregat untuk Pelan Platinum dan RM10,000/RM30,000 agregat untuk Pelan Emas bagi perbelanjaan perjalanan dan/atau penginapan yang telah Anda bayar terlebih dahulu atau yang Anda bertanggungjawab disisi undang-undang dan yang tidak boleh didapatkan balik daripada mana-mana sumber lain atau bayaran pembatalan agen pelancongan Anda jika selepas tarikh dikeluarkan Polisi ini dan sebelum Tarikh Kuat Kuasanya, perjalanan Anda dibatalkan.

**Dengan syarat sentiasa bahawa pembatalan mestilah disebabkan oleh:**

- Kematian Anda atau kematian rakan seperjalanan Anda; atau
- Kematian atau Kecederaan Badan atau Sakit yang teruk Saudara Rapat; atau
- Kecederaan Badan atau Sakit yang menghendaki rawatanseorang Pengamal Perubatan yang berkesudahan dengan Pengamal Perubatan itu mengesahkan secara bertulis bahawa Anda atau rakan seperjalanan Anda tidak layak untuk memulakan perjalanan; atau
- Kejadian mogok, rusuhan atau huruhara awam yang tidak dijangka yang timbul dalam hal keadaan diluar kawalan Anda.

Dengan syarat sentiasa bahawa Anda tidak mengetahui tentang sebarang hal keadaan yang boleh menyebabkan pembatalan Perjalanan itu sebelum Anda memohon bagi insurans ini. Kami tidak akan membayar apa-apa kerugian jika insurans ini tidak dibeli pada tarikh yang sama atau sebelum tarikh pendaftaran atau tarikh pembayaran penuh perjalanan anda.

**Pengecualian terhadap Seksyen 7**

- kegagalan anda untuk mendapatkan paspot atau visa yang dikehendaki .
- apa-apa keperluan, peraturan atau akta kerajaan.
- kelewatan yang disebabkan pengangkut atau penjadualan semula di negara anda sendiri atau kelewatan berlepas di mana-mana tempat di dalam atau di luar kawasan negara anda sendiri semasa perjalanan sekiranya anda memilih untuk menghentikan perjalanan itu.
- tindakan, penangguhan atau pindaan jadual yang telah ditempah atau kegagalan menyediakan mana-mana bahagian daripada perjalanan yang telah ditempah termasuklah kesilapan, peninggalan atau kemungkiran oleh penyedia pengangkutan atau penginapan atau ejen mereka atau mana-mana orang yang bertindak sebagai ejen anda bagi apa- apa perkhidmatan yang membentuk sebahagian daripada percutian atau penginapan yang telah ditempah serta ejen atau ejen pelancongan yang melaluinya percutian atau penginapan itu ditempah.
- anda mengaturkan perjalanan anda melalui ejen pelancongan yang tidak berlesen.
- kegagalan kepada kenderaan kepunyaan anda sendiri.
- keadaan kewangan anda.
- anda rasa keberatan untuk membuat perjalanan atau anda tidak lagi rasa berseronok untuk membuat perjalanan itu.
- keadaan cuaca selain keadaan cuaca teruk di negara anda sendiri, yang menghalang anda daripada sampai ke lapangan terbang atau pelabuhan tepat pada masanya untuk menaiki kapal terbang atau kapal anda.

Polisi ini hanya membayar mana-mana tuntutan sama ada di bawah Seksyen 7 atau Seksyen 8 tetapi bukan untuk kedua-duanya.

**Seksyen 8 – Pemendekan Perjalanan**

Kami akan membayar balik Anda sehingga RM18,000/RM55,000 agregat untuk Pelan Platinum dan RM15,000/RM45,000 agregat untuk Pelan Emas bagi Perbelanjaan Pengangkutan dan Penginapan, selepas memotong jumlah bayaran balik perbelanjaan pengangkutan dan penginapan yang belum guna tetapi berbayar terdahulu selepas bermulanya perjalanan Anda dalam Tempoh Insurans dan semasa dalam Perjalanan Anda di luar negeri akibat pemendekan perjalanan Anda yang timbul daripada:-

- Kematian yang tidak dijangka, Kecederaan Badan atau Sakit teruk dengan tiba-tiba Saudara Rapat di Malaysia; atau
- Kecederaan Badan atau Sakit yang menghendaki rawatanseorang Pengamal Perubatan yang berkesudahan dengan Pengamal Perubatan itu mengesahkan secara bertulis bahawa Anda atau rakan seperjalanan Anda tidak layak untuk memulakan perjalanan; atau
- Perkhidmatan pengangkutan awam berjadual dibatalkan atau disekat kerana mogok, rusuhan atau huruhara awam, bencana alam atau keadaan cuaca buruk yang berlaku tanpa sebarang amaran terlebih dahulu; atau
- Passport atau dokumen Perjalanan Anda telah dicuri.

Dengan syarat sentiasa bahawa Anda tidak mengetahui tentang sebarang hal keadaan yang boleh menyebabkan kemungkinan Anda memendekkan Perjalanan itu sebelum memulakannya. Perbelanjaan pengangkutan dan penginapan bermakna kos yang berputat bagi perjalanan dan penginapan yang diperlukan dan sebenarnya dibelanjakan oleh Anda (pada taraf dan kelas tambang yang sama seperti yang anda mula-mula pilih) yang menjadi tambahan kepada perjalanan dan penginapan yang berbayar dahulu yang telah anda aturkan. Sekiranya berlaku pemendekan perjalanan, pampasan bagi caj-caj atau perbelanjaan prabayar yang tidak dapat diperoleh semula akan dikira berdasarkan setiap hari genap dari hari ketibaan pulang ke negara anda sendiri hingga kepulangan yang dijadualkan seperti yang tertera pada invoice tempahan.

**Pengecualian terhadap Seksyen 8**

- kegagalan anda untuk mendapatkan paspot atau visa yang dikehendaki .
- apa-apa keperluan, peraturan atau akta kerajaan.
- kelewatan yang disebabkan oleh pengangkut atau penjadualan semula di negara anda sendiri atau kelewatan berlepas di mana-mana tempat di dalam atau di luar kawasan negara anda sendiri semasa perjalanan sekiranya anda memilih untuk menghentikan perjalanan itu.
- tindakan, penangguhan atau pindaan jadual yang telah ditempah atau kegagalan menyediakan mana-mana bahagian daripada perjalanan yang telah ditempah termasuklah kesilapan, peninggalan atau kemungkiran oleh penyedia pengangkutan atau penginapan atau ejen mereka atau mana-mana orang yang bertindak sebagai ejen anda bagi apa- apa perkhidmatan yang membentuk sebahagian daripada percutian atau penginapan yang telah ditempah serta ejen atau ejen pelancongan yang melaluinya percutian atau penginapan itu ditempah.
- anda mengaturkan perjalanan anda melalui ejen pelancongan yang tidak berlesen.
- kegagalan kepada kenderaan kepunyaan anda sendiri.
- keadaan kewangan anda.
- anda rasa keberatan untuk membuat perjalanan atau anda tidak lagi rasa berseronok untuk membuat perjalanan itu.

- keadaan cuaca selain keadaan cuaca teruk di negara anda sendiri, yang menghalang anda daripada sampai ke lapangan terbang atau pelabuhan tepat pada masanya untuk menaiki kapal terbang atau kapal anda.

#### **Seksyen 9 – Kegagalan Untuk Berlepas**

Kami akan membayar Anda sehingga RM500/RM1,000 agregat untuk Pelan Platinum dan RM300/RM600 agregat untuk Pelan Emas bagi perbelanjaan penginapan, dan perbelanjaan perjalanan tambahan yang perlu dan munasabah ditanggung semasa mula berlepas dari rumah anda atau tempat perniagaan atau perhentian destinasi di negara anda sendiri atau dari penginapan anda atau tempat perniagaan di luar negara (yang mana terkemudian) yang disebabkan oleh kegagalan perkhidmatan pengangkutan awam untuk membawa anda ke perlepasan perlabuhan, lapangan terbang, stesen keretapi seperti yang dinyatakan dalam jadual tiket anda.

#### **Pengecualian terhadap Seksyen 9**

- kegagalan anda selain kegagalan perkhidmatan pengangkutan awam untuk mendaftar masuk di lapangan terbang, stesen atau pelabuhan menurut jadual perjalanan yang telah diberikan kepada anda.
- lewat tiba di lapangan terbang, stesen, pelabuhan selepas daftar masuk atau tempahan yang tepat pada masanya (kecuali lewat tiba akibat oleh kegagalan perkhidmatan pengangkutan awam).
- kegagalan perkhidmatan pengangkutan awam akibat mogok atau tindakan perusahaan yang bermula atau diumumkan sebelum tarikh berlepas dari rumah anda.

#### **Seksyen 10 – Kelewatan Penerbangan**

Kami akan membayar Anda RM250 bagi setiap 6 jam tempoh kelewatan berturut-turut sepenuhnya sehingga maksima RM2,000/RM6,000 agregat untuk Pelan Platinum dan RM250 bagi setiap 6 jam tempoh kelewatan berturut-turut sepenuhnya sehingga maksima RM1,000/RM3,000 agregat untuk Pelan Emas jika waktu berlepas pengangkutan awam berjadual yang Anda aturkan untuk perjalanan Anda lewat daripada masa yang ditetapkan. Sebab kelewatan itu mestilah kerana cuaca buruk, kerosakan mekanikal atau tidak terurntunya atau kecacatan struktur pengangkutan awam yang Anda tempuh untuk perjalanan atau mogok, rusuhan atau huruhara awam atau tindakan kerja lain oleh pekerja pihak penyedia pengangkutan dan bukan kegagalan Anda untuk mendaftar masuk tepat pada masanya menurut jadual perjalanan Anda atau kecuaian atau kesilapan agen pelancongan. Jumlah yang boleh dibayar dibawah seksyen ini hendaklah tidak melebihi RM2,000 bagi Pelan Individu dan jumlah keseluruhan RM6,000 bagi Pelan Keluarga.

#### **Pengecualian terhadap Seksyen 10**

- kegagalan anda mendaftar masuk di lapangan terbang, stesen atau pelabuhan menurut jadual perjalanan yang telah diberikan kepada anda.
- anda lewat tiba di lapangan terbang, stesen atau pelabuhan selepas mendaftar masuk atau tempahan yang tepat pada masanya (kecuali lewat tiba akibat mogok atau tindakan perusahaan)
- pampasan melainkan anda telah mendapat pengesahan bertulis daripada syarikat penerbangan, keretapi atau syarikat pelayaran atau ejen kendalian mereka yang menunjukkan waktu berlepas asal bagi penerbangan, perjalanan atau pelayaran.
- kelewatan perjalanan akibat mogok atau tindakan perusahaan yang bermula atau diumumkan sebelum membeli insurans.
- kegagalan perkhidmatan pengangkutan awam akibat mogok atau tindakan perusahaan yang bermula atau diumumkan sebelum tarikh berlepas dari rumah anda.
- Penjadualan semula penerbangan oleh pengangkut sebelum permulaan perjalanan.

Polisi ini hanya membayar satu tuntutan yang dibuat sama ada di bawah Seksyen 8 atau Seksyen 9 atau Seksyen 11 atau Seksyen 13.

#### **Seksyen 11 – Tempahan Berlebihan Penerbangan**

Kami akan membayar Anda sehingga RM2,000/RM3,000 agregat untuk Pelan Platinum dan sehingga RM1,000/RM2,000 agregat untuk Pelan Emas perbelanjaan yang berpatutan dan diperlukan bagi penginapan, makan minum dan perjalanan yang tidak boleh didapatkan balik dari orang lain semasa Anda dalam Perjalanan di luar negeri dalam Tempoh Insurans jika Anda tidak boleh naik pengangkutan berjadual yang dicadangkan kerana terlebih tempahan dan bahawa Anda mempunyai tiket pengangkutan yang sudah disahkan dalam tempoh 6 jam dari waktu ketibaan asal. Anda mesti memperolehi pengesahan bertulis daripada syarikat penerbangan, keretapi atau syarikat pelayaran atau ejen-ejen kendalian mereka yang menunjukkan tiket adalah terlebih tempahan. Manfaat tidak akan dibayar jika anda merancang perjalanan melalui ejen pelancongan yang tidak berlesen.

#### **Seksyen 12 – Rampasan Pesawat/Kenderaan**

Sekiranya pengangkutan awam yang Anda naiki dirampas di luar Malaysia dan Perjalanan Anda terganggu selama lebih daripada 24 jam, Kami akan membayar Anda elauan distress sehingga RM500 untuk Pelan Platinum dan Pelan Emas bagi setiap 24 jam berturut-turut sepenuhnya Anda ditahan dalam rampasan tersebut.

Jumlah yang boleh dibayar dibawah seksyen ini hendaklah tidak melebihi RM10,000/RM30,000 agregat untuk Pelan Platinum dan RM7,000/RM21,000 untuk Pelan Emas. Rampasan bermaksud apa-apa rampasan atau keadaan yang dikawal secara kekerasan atau keganasan atau ugutan untuk melakukan kekerasan atau keganasan dengan niat yang salah.

#### **Seksyen 13 – Penerbangan Laluan Yang Berlainan**

Kami akan membayar Anda RM200/RM600 agregat untuk Pelan Platinum dan RM150/RM450 agregat untuk Pelan Emas bagi setiap Orang yang di Insuranskan jika ketibaan pengangkutan awan yang Anda mengatur untuk perjalanan terlambat tidak kurang dari 6 jam dari waktu yang ditetapkan dalam jadual perjalanan yang di bekalkan kepada Anda akibat laluan yang berlainan dalam pengangkutan awan yang ditetapkan, disebabkan rusuhan/tindakan perindustrian, keadaan cuaca buruk atau kerosakan enjin mekanikal.

#### **Pengecualian terhadap Seksyen 13**

Kami tidak akan membayar bagi tuntutan secara langsung atau tidak langsung diakibatkan oleh :-

- Ketibaan yang terlambat didestinati di sebabkan oleh penundaan perlepasan penerbangan pengangkutan awan yang ditetapkan.
- Kegagalan Orang yang di Insuranskan memperolehi pengesahan secara bertulis daripada pihak pengangkutan atau ejen pengelolaan bagi pengesahan berapa jam terlambat dan juga sebab-sebab mengakibatkan kelewatan.
- Rusuhan atau tindakan perindustrian yang wujud pada tarikh Anda membeli insurans perlindungan ini.

#### **Seksyen 14 – Kos Tambahan Perjalanan & Penginapan**

Kami akan membayar Anda sehingga RM5,000/RM10,000 agregat untuk Pelan Platinum dan sehingga RM3,000/RM6,000 agregat untuk Pelan Emas bagi Kos Tambahan Pengangkutan dan Penginapan yang tidak boleh di dapatkan balik daripada mana-mana pihak dalam perjalanan dalam tempoh penginsurans Anda melanjutkan perjalanan akibat kematian atau kecederaan atau sakit oleh Anda, ahli keluarga Anda atau teman perjalanan.

Kos Tambahan Pengangkutan dan Penginapan bererti kos munasabah pengangkutan dan penginapan yang perlu dan sebenar di belanjakan oleh Anda(dalam taraf sama atau tambang kelas sama asli yang terpilih oleh Anda) yang merupakan tambahan kepada prabayar pengangkutan dan penginapan yang diatur.

## KEHILANGAN

### **Seksyen 15 – Kerosakan Bagasi Semasa Dalam Perjalanan Kapal Terbang Udara**

Kami akan membayar Anda sehingga RM500/RM1,500 agregat untuk Pelan Platinum dan sehingga RM300/RM900 agregat untuk Pelan Emas terhadap kehilangan atau kerosakan kemalangan bagasi yang dibawa bersama atau dikutip oleh penyedia pengangkutan untuk dibawa dalam perjalanan atau di beli semasa perjalanan. Tertakluk kehilangan atau kerosakan mesti berlaku dalam perjalanan dan dalam Tempoh Insurans. Kami berhak memilih untuk membayar secara tunai, membaiki atau menukar kehilangan atau kerosakan bagasi selepas membuat eluan susut nilai, pakai dan koyak. Kami tidak akan susut nilai bagasi yang berumur kurang daripada 12 bulan.

#### **Pengecualian terhadap Seksyen 15**

1. Haus dan lusuh atau semakin merosot atau kurang nilai;
2. Serangga, gegat atau haiwan perosak;
3. Kerosakan atau kekacauan mekanikal atau elektrikal;
4. Bahan pertukangan yang cacat;
5. Mana-mana proses perubahan, mencuci atau memulihkan semula;
6. Rampasan, pemilikan negaraan, pengambilan atau merosakan dengan sengaja oleh mana-mana kerajaan, orang awam, pihak berkuasa bandaran, tempatan atau kastam
7. Apa jua jenis atau bentuk hilang kegunaan atau kehilangan atau kerosakan turut

### **Seksyen 16 – Bagasi Lambat**

Kami akan membayar Anda sehingga RM250/RM500 agregat untuk Pelan Platinum dan RM150/RM300 agregat untuk Pelan Emas dibuktikan dengan bil dan resit asli pembelian barang keperluan kecemasan diakibatkan oleh pelucutan sementara bagasi jika bagasi Anda terlambat tiba dalam masa berterusan 6 jam sepenuhnya keatas daripada ketibaan pengangkutan awam di destinasi muktamad anda diluar negeri dalam jadual perjalanan di sebabkan arahan haluan dalam penghantaran disahkan oleh syarikat penerbangan atau perkapalan. Kelambatan itu mestilah di sebabkan oleh tindakan pekerja-pekerja pemberi pengangkutan dan bukan kecuaian Anda tidak megikut masa pendaftaran masuk atau keluar megikut jadual waktu yang ditetapkan dalam jadual perjalanan atau kecuaian atau kesalahan ejen perjalanan.

#### **Pengecualian terhadap Seksyen 16**

1. Bagasi lambat yang tidak dilaporkan kepada penyedia pengangkutan serta merta.
2. Bagasi lambat yang Anda telah menerima gantirugi daripada penyedia pengangkutan.
3. Bagasi lambat semasa perjalanan balik ke Malaysia.
4. Apa-apa pembelian yang di buat selepas anda mendapat balik bagasi Anda.

### **Seksyen 17 – Kehilangan dan Kerosakan Barang Peribadi**

Kami akan membayar Anda sehingga maksimum RM500 untuk satu barang/pasangan/pasang dan sehingga RM1,000 bagi mikrokomputer riba. Jumlah yang boleh dibayar dibawah seksyen ini hendaklah tidak melebihi RM1,000/RM3,000 agregat untuk Pelan Platinum dan RM750/RM2,200 agregat bagi Pelan Emas yang tercatat dalam polisi bagi kehilangan atau kerosakan secara kemalangan akibat kecurian atau kecuaian penyedia pengangkutan terhadap barang peribadi Anda yang dibawa bersama Anda atau dikutip oleh Penyedia Pengangkutan untuk dibawa dalam Perjalanan. Dengan syarat bahawa kehilangan atau kerosakan itu mestilah berlaku dalam Perjalanan dan semasa dalam Tempoh Insurans.

Kami berhak memilih untuk membayar secara tunai, membaiki atau menggantikan kehilangan atau kerosakan itu selepas membuat pengurangan harga, haus dan lusuh. Kami tidak akan membuat pengurangan harga bagi barang-barang yang usianya kurang daripada 12 bulan.

#### **Fasal Set dan Pasang**

Kami tidak akan membayar lebih daripada nilai mana-mana bahagian tertentu yang mungkin hilang atau rosak tanpa merujuk kepada nilai khas yang barang itu mungkin ada sebagai bahagian atau set ataupun tidak lebih daripada bahagian kadar nilai pasang atau set itu sekiranya mana-mana barang dilindungi dibawah seksyen ini adalah dalam satu pasang atau set.

#### **Pengecualian terhadap Seksyen 17**

1. Apa jua jenis wang tunai, nota bank atau mata wang, cek, kad credit, wang pos atau kiriman wang;
2. Barang-barang kemas atau jam, atau peralatan audio, video atau fotograf yang tidak terkandung di dalam bagasi yang dibawa dengan tangan Anda atau bukan di bawah pengawasan Anda atau rakan seperjalanan Anda;
3. Apa jua jenis setem, manuskrip atau dokumen dalam apa jua bentuk, tiket atau dokumen penerbangan, bintang, duit siling, bon, sekuriti, contoh pelancong atau peralatan perkemahan;
4. Kerja kesenian, barang antik, barang aneh atau alat muzik;
5. Cermin mata, kanta lekap atau tersembunyi, alat pergigian, kanta mikro, alat bantuan pendengaran, barang rapuh atau mudah pecah melainkan disebabkan oleh kebakaran atau kemalangan terhadap pengangkut yang membawa barang-barang itu;
6. Perabot rumah dan basikal;
7. Kenderaan motor termasuk aksesorinya, motosikal, basikal dan aksesorinya, bot, pengangkut bermotor atau apa jua jenis pengangkut lain;
8. Binatang;
9. Barang-barang yang ditinggalkan dalam kenderaan motor melainkan disimpan dalam kotak berkunci kenderaan motor itu dan kunci itu dapat dimasuki;
10. Barang yang ditinggalkan tidak dijaga oleh Anda atau rakan seperjalanan Anda.
11. Barang-barang yang dihantar dahulu atau dimel atau dihantar dengan kapal secara berasingan.
12. Kehilangan atau kecurian harta benda yang ditinggalkan tidak dijaga, ditempat awam atau akibat kegagalan kecuaian menjaga atau gagal mengambil langkah perlindungan sewajarnya terhadap harta benda.
13. Kerhilangan yang tidak dilaporkan kepada polis dalam masa 24 jam dan lapuran yang didapatkan di tempat Kejadian

## **Seksyen 18 – Kehilangan Wang Peribadi**

Kami akan membayar Anda sehingga RM1,000/RM3,000 agregat untuk Pelan Platinum dan RM500/RM1,500 agregat untuk Pelan Emas bagi kehilangan Wang sendiri jika telah dicuri atau diambil daripada Anda dengan cara ganas, atau secara ancaman keganasan ketika dalam Perjalanan dalam Tempoh Insurans.

Wang sendiri bermakna wang tunai, nota bank atau mata-wang dan cek kembara.

## **Seksyen 19 – Kehilangan Dokumen Perjalanan**

Kami akan membayar Anda sehingga RM2,000/RM6,000 agregat untuk Pelan Platinum dan RM1,000/RM3,000 agregat untuk Pelan Emas bagi kos menggantikan Dokumen Perjalanan Anda jika telah dicuri atau diambil daripada Anda dengan cara ganas, atau secara ancaman keganasan ketika dalam Perjalanan dalam Tempoh Insurans.

## **Pengecualian terhadap Seksyen 18 & 19**

Kami tidak membayar tuntutan bagi:

1. Kehilangan atau kerosakan yang disebabkan oleh penangguhan, rampasan atau penahanan oleh polis kastam atau mana-mana pihak berkuasa tempatan.
2. Kehilangan atau kerosakan ketika dalam jagaan perkhidmatan penerbangan atau pengangkutan lain, kecuali jika dilaporkan serta-merta apabila mendapat tahu kehilangan tersebut. Bagi kehilangan diatas penerbangan kapal terbang, laporan harta janggal perlu di perolehi dan tuntutan hendaklah dibuat terhadap pihak pengangkutan dan pihak-pihak berkuasa.
3. Kehilangan yang tidak dilaporkan kepada polis dalam 24 jam dan laporan tidak diperolehi ditempa kejadian kehilangan.
4. Kehilangan atau kecurian akibat harta terbiar disesuatu tempat awam atau disebabkan oleh kecuaian anda menjaga harta berkenaan
5. Kehilangan atau kerosakan terhadap harta benda melainkan pembayaran balik oleh pengangkutan umum atau hotel.

## **Seksyen 20 – Perlindungan Isi Rumah**

Kami akan membayar Anda sehingga RM1,500/RM4,500 agregat untuk Pelan Platinum dan RM1,000/RM3,000 agregat untuk Pelan Emas akibat kerosakan fizikal atau kehilangan disebabkan oleh kebakaran atau kecurian kepada kandungan isi rumah didalam rumah Anda di Malaysia yang ditinggalkan tanpa berpenghuni sewaktu Perjalanan Anda.

Kandungan Isi Rumah dimaksudkan semua barang isi rumah dan barang-barang persendirian yang dimiliki atau yang menjadi hak tanggungjawab Anda kecuali:-

- suratcara, bon, bil pertukaran, surat janji, cek, sekuriti untuk wang, setem, sebarang bentuk dokumen, wang tunai, wang kertas, wang bank, manuskrip, pingat dan duit syiling, kenderaan bermotor, bot, basikal dan apa-apa peralatan dan aksesori yang berkaitan dengannya, atau binatang ternakan.
- sebahagian struktur atau siling, kertas dinding dan yang sapertinya
- harta benda yang diinsuranskan secara khusus

## **Seksyen 21 – Kehilangan Tambang Perjalanan Yang Berbayar**

Jika sebelum atau pada tarikh berlepas bagi Perjalanan yang telah di tempah, agensi pelancongan dimana anda membeli tiket kapal terbang ataupun pakej pelancongan telah melesapkan wang atau diisythiharkan tidak mampu bayar, maka Kami akan membayar balik sehingga RM10,000/RM30,000 agregat seperti yang diinsuranskan untuk Pelan Platinum dan RM5,000/RM15,000 agregat seperti yang diinsuranskan keatas kerugian tambang perjalanan yang telah dibayar terlebih dahulu (termasuk deposit yang dibayar sebagai pendahuluan) yang tidak boleh ditebus daripada mana-manapihak.

## **Pengecualian terhadap Seksyen 21**

1. disebabkan oleh secara langsung atau tidak langsung daripada mana-mana permintaan, peraturan atau akta kerajaan.
2. yang dilindungi oleh mana-mana skim insurans lain atau program kerajaan yang lain.
3. yang akan dibayar balik oleh hotel, syarikat penerbangan, skim pampasan industri, Ejen Pelancongan atau mana-mana perkhidmatan perjalanan atau penyedia penginapan lain
4. ketidaksovenan yang berlaku, atau yang mana suatu petisyen kemufusan telah difailkan sebelum tarikh efektif perlindungan ini.
5. disebabkan oleh kegagalan mana-mana Ejen Pelancongan, orang atau agensi yang menyusun atur perjalanan bagi sebab-sebab yang lain daripada ketidaksovenan.
6. sekiranya insurans ini bukan dibeli pada tarikh yang sama atau sebelum tarikh pendaftaran atau tarikh pembayaran penuh untuk perjalanan anda.

## **Seksyen 22 – Kehilangan Kad Kredit**

Kami akan membayar Anda sehingga RM5,000 dibawah Pelan Individu dan sehingga RM15,000 dibawah Pelan Keluarga jika dalam Tempoh Insurans ketika dalam satu Perjalanan Anda di luar Malaysia kad kredit Anda telah hilang atau di curi dan anda mengalami kerugian disebabkan kegunaan penipuan oleh pihak ketiga.

## **Seksyen 23 – Lanjutan Automatik**

Perlindungan akan dilanjutkan secara automatik sehingga 30 hari dari tamat Tempoh Insurans untuk Perjalanan tanpa pembayaran sebarang premium tambahan jika Anda dimasukkan ke hospital dan/atau dikuarantin di luar negara seperti yang disyorkan oleh Pakar Perubatan yang melarang Anda kembali ke Malaysia sebelum tamat Tempoh Insurans. Lanjutan perlindungan ini hendaklah terpakai jika mana-mana manfaat di bawah Polisi ini perlu dibayar pada mulanya dan Anda telah mendokumentkan bukti sebab kelewatan melainkan Anda mendapat kelulusan Kami secara bertulis.

## **PERKHIDMATAN KECEMASAN**

### **Seksyen 24 – 24 Jam Bantuan Telefon Perjalanan Seluruh Dunia**

Sila hubungi Talian Bantuan Pusat Panggilan Europ Assistance (603) 23020022 atau Talian Bantuan Perjalanan dan Perubatan (603) 2302 0033 pada bila-bila masa untuk mendapatkan bantuan. Sila berikan Kami semua maklumat yang berkaitan dan Europ Assistance akan membantu Anda dengan sewajarnya. Sila pastikan Anda mempunyai butiran Polisi Anda sebelum Anda menghubungi Kami untuk memastikan bahawa Kami boleh membantu Anda dengan berkesan.

Dua puluh empat (24) jam, 7 hari seminggu perkhidmatan bantuan telefon seluruh dunia untuk kecemasan di luar negeri bagi bantuan nasihat perubatan dan perjalanan adalah semata-mata rujukan dan pengaturan sahaja dan Anda bertanggungjawab bagi mana-mana perbelanjaan pihak ketiga daripada penggunaan perkhidmatan rujukan dan pengaturan ini.

Perkhidmatan ini tersedia terus daripada Europ Assistance, pembekal perkhidmatan bebas terlantik syarikat kami.Kami tidak bertanggungjawab bagi mana-mana perbelanjaan pihak ketiga dan apa-apa kehilangan kewangan turut turut akibat menggunakan

perkhidmatan sedemikian atau kelewatan untuk menyampaikan maklumat atau pesanan kepada Anda.

**Jika dalam Tempoh Insurans satu Perjalanan, Anda memerlukan:-**

- sebarang nasihat perubatan;
- rujukan tentang kemudahan perubatan atau pergigian seluruh dunia;
- pengaturan bagi temujanji dengan Pengamal Perubatan;
- pengaturan bagi kemasukan ke Hospital dan
- memantau keadaan perubatan Anda semasa penahanan di Hospital.

**Europ Assistance akan menyediakan**

- nasihat perubatan kepada Anda melalui telefon;
- nama, alamat, nombor telefon, dan sekiranya ada, waktu bekerja Pengamal Perubatan , Hospital, klinik, doctor gigi, klinik pergigian dengan sebaik yang mungkin;
- penahanan di Hospital dan bagi temujanji dengan Pengamal Perubatan pengaturan bagi kemasukan ke Hospital jika Europ Assistance anggap perlu; dan
- memantau keadaan perubatan Anda semasa penahanan di Hospital.

**Sebelum Perjalanan Anda ke luar negeri atau ketika dalam Perjalanan, Europ Assistance bagi pihak kami akan membantu anda dengan:**

- memberikan maklumat tentang keperluan visa bagi negara asing;
- memberikan maklumat tentang keperluan suntikan bagi negara asing;
- memberikan maklumat tentang suhu bandaraya utama negara asing;
- memberikan maklumat tentang kadar mata wang utama berbanding dengan Ringgit Malaysia;
- memberikan maklumat tentang alamat, nombor telefon, waktu bekerja konsulat dan kedutaan bersesuaian yang paling hampir di seluruh dunia;
- memberikan maklumat tentang alamat, nombor telefon dan jika mungkin dan jika diminta, waktu bekerja bagi peguam dan pengamal undang-undang paling hampir di seluruh dunia;
- memberikan arahan untuk mendapatkan balik jika Anda telah kehilangan bagasi Anda;
- memberikan maklumat tentang alamat, nombor telefon dan jika mungkin dan jika diminta, waktu bekerja bagi jurubahasa paling hampir di seluruh dunia; dan
- sentiasa memaklumkan kepada keluarga Anda sekiranya berlaku sebarang kecemasan bagi penahanan di Hospital dan mengatur untuk tiket atau menggantikan tiket secara kecemasan ketika di luar negeri.

**Seksyen 25 – Kegagalan Menyambung Perjalanan**

Kami akan membayar sehingga RM400/RM800 agregat untuk Pelan Platinum dan sehingga RM200/RM400 agregat untuk Pelan Emas sekiranya anda terlepas pesawat berjadual bersambung sah anda yang seterusnya di mana-mana satu tempat pindahan akibat kelewatan pesawat berjadual bersambung dan tiada pilihan atau pengangkutan alternatif seterusnya disediakan untuk anda dalam masa 6 jam dari waktu ketibaan asal.

Anda mesti memperolehi maklumat kegagalan menyambung perjalanan dan pengesahan bertulis daripada syarikat penerbangan atau ejen-ejen kendalian mereka.

### PENGECUALIAN AM

**Pengecualian yang terpakai bagi SEMUA Seksyen kecuali Seksyen 24**

Kami tidak akan membayar bagi mana-mana tuntutan yang timbul daripada hal keadaan berikut:

- jika Anda dan satu pasangan anda yang sah disisi undang-undang yang berumur 80 tahun ke atas dan anak tanggungan Anda yang berumur 30 hari ke bawah pada masa Anda mengambil Polisi ini melainkan Kami bersetuju secara bertulis untuk memberikan perlindungan.
- jika Anda mempunyai apa jua kelemahan atau kecacatan fizikal.
- sebarang penyakit yang sedia ada semasa Anda mengambil Polisi ini.
- bunuh diri, percubaan bunuh diri atau kecederaan diri sendiri yang disengajakan, pendedahan sengaja kepada peril (selain dalam percubaan untuk menyelamatkan nyawa manusia), penglibatan dalam apa-apa perbuatan penjenayah.
- dibawah pengaruh alcohol dadah, selain yang dipreskripsi oleh pengamal perubatan berdaftar.
- HIV (Virus Kekurangan Imun Manusia) dan / atau mana-mana penyakit berkaitan HIV termasuk AIDS (Sindrom Kurang Daya Tahan Penyakit) walau apapun puncanya dan / atau apa-apa derivative mutan, variasi atau rawatan daripadanya walau apapun puncanya secara langsung atau tidak langsung.
- dari kehamilan termasuk melahirkan anak, pembedahan operasi, keguguran atau penguguran dan semua yang berhubung dengan keguguran selain daripada keguguran disebabkan oleh kecederaan badan akibat daripada kemalangan.
- anda berhasrat untuk membuat perjalanan bertentangan dengan nasihat pengamal perubatan atau berhasrat untuk mendapatkan rawatan perubatan semasa perjalanan.
- penyakit mental dan gangguan resah, termasuk tidak siuman.
- pembedahan kosmetik, pemeriksaan kesihatan bukan kecemasan dan kegagalan untuk mendapatkan pemvaksinan yang diperlukan sebelum berlepas.
- bagi mana-mana kejadian yang berlaku dalam sebuah Negara di luar Wilayah Perjalanan yang Anda pilih untuk menginsuranskan seperti yang dinyatakan dalam Polisi ini.
- bagi sebarang kejadian yang berlaku semasa Perjalanan Anda yang Anda dibayar untuk membuat kerja melainkan kerja itu adalah untuk majikan biasa Anda di Malaysia.
- jika Anda melakukan apa jua tindakan yang melanggar atau menyalahi undang-undang.
- sebarang kehilangan atau kerosakan akibat sesuatu tindakan yang Anda lakukan dengan sengaja.
- anda mengambil bahagian dalam pengembalaan berbahaya dan menunggang motor sebagai penunggang atau pembonceng.
- bagi sebarang rampasan, tahanan, pemusnahan oleh kastam atau pihak berkuasa lain.

- jika Anda terbang dalam mana-mana kapal terbang sebagai anak kapal atau untuk apa tujuan perdagangan atau operasi teknikal dalam atau diatas mana-mana kapal terbang.
  - jika Anda terbang selain daripada Penerbangan Udara. Penerbangan Udara hendaklah bermaksud Perjalanan sebagai penumpang membayar tambang syarikat penerbangan yang diiktiraf yang beroperasi diluaran udara berjadual dan penerbangan udara dengan kapal terbang yang ditempah yang memiliki lesen sebagai syarikat penerbangan udara yang diiktiraf dan diterbangkan oleh anak.
  - kapal yang professional diantara lapangan terbang yang ditubuhkan dengan betul dan diselenggarakan dengan baik.
  - jika Anda terlibat di dalam perkhidmatan angkatan bersenjata di mana-mana Negara, mengambil bahagian di dalam ekspidisi atau melayari sebuah kapal dari satu Negara ke Negara lain, terlibat dalam mana-mana tentera laut, tentera darat, tentera udara, penguasa undang-undang atau perkhidmatan atau operasi pertahanan awam.
  - sebarang akibat sama ada secara langsung atau tidak langsung daripada perang, serangan, tindakan pemusuhan musuh asing atau operasi seakan-akan perang (sama ada perang diisyiharkan atau tidak) perang saudara, derhana, pemberontakan, penentangan, perbuatan keganasan yang melibatkan penggunaan bahan nuklear, kimia atau biologi kebangkitan atau ketenteraan atau rampasan kuasa.
  - sebarang akibat sama ada secara langsung atau tidak langsung daripada bahan nuklear, pengionan, radiasi atau pencemaran oleh radioaktif daripada mana-mana bahan api nuklear atau dari mana-mana sisa nuklear daripada pembakaran bahan api nuklear dan bagi maksud pengecualian ini,pembakaran hendaklah termasuk mana-mana proses tersendiri pemisahan nuclear.
  - melombong, pelantar minyak, fotografi udara atau pengendalian bahan letupan.
  - berhubung dengan mana-mana yang lebih khusus diinsuranskan atau mana-mana tuntutan yang jika tidak kerana adanya insurans ini boleh didapatkan balik dibawah mana-mana insurans lain.
  - Kerugian, kerosakan, kos atau perbelanjaan secara langsung dan tidak langsung atau yang berkaitan dengan sebarang tindakan keganasan atau peristiwa yang menyumbangkan sejarah atau dalam mana-mana kerugian persekitaran. Untuk pengendorsan pengecualian ini "penggunaan nuklear, kimia, biologi bermaksud tindakan keganasan merangkumi dan tidak terbatas kepada penggunaan kekerasan atau kekejaman atau ancaman oleh mana-mana perseorangan atau berkumpulan, sama ada bertindak secara bersendirian atau bagi pihak-pihak tertentu atau berhubung dengan mana-mana organisasi atau kerajaan, dilakukan untuk tujuan politik, agama ideologi termasuk rancangan untuk mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau untuk meletakkan orang awam, atau mana-mana bahagiandiorang awam dalam ketakutan. Jika Syarikat mengatakan bahawa dengan alasan kecuali ini, sebarang kerugian tidak dilindungi oleh insurans ini, beban membuktikan sebaliknya adalah ke atas Pihak Yang Diinsuranskan.
  - Apa-apa kerugian, kerosakan, tanggungjawab, perbelanjaan, denda, penalti yang disebabkan secara langsung atau tidak langsung oleh, berkaitan dengan, yang melibatkan atau timbul daripada salah satu perkara berikut - termasuk ketakutan di dalamnya, sama ada sebenarnya atau yang dirasakan :-
    - Penyakit berjangkit, virus, bakteria atau mikroorganisma lain (sama ada tanpa gejala atau tidak); atau
    - Coronavirus (COVID-19) termasuk sebarang mutasi atau variasinya; atau
    - Wabak atau wabak, yang dinyatakan oleh Pertubuhan Kesihatan Sedunia atau mana-mana pihak berkuasa pemerintah.
- Sekiranya Penanggung insurans menuduh bahawa, dengan alasan pengecualian ini, jumlah apa pun tidak dilindungi oleh perjanjian ini, beban membuktikan sebaliknya hendaklah bergantung pada Yang Diinsuranskan.

## SYARAT AM

### **Pindah Milik Kepentingan**

Anda tidak boleh memindah milik kepentingan dalam Polisi tanpa kelulusan bertulis Kami.

### **Penipuan**

Jika mana-mana tuntutan di bawah Polisi ini adalah dengan apa jua cara penipuan atau dengan menggunakan apa jua cara penipuan oleh Anda atau bagi pihak Anda untuk mendapatkan apa jua manfaat di bawah Polisi ini, maka semua manfaat hendaklah dilucut hak.

### **Timbangtara**

Semua perselisihan yang timbul di bawah Polisi ini hendaklah dirujuk kepada penimbangtara yang hendaklah dilantik secara bertulis oleh Kami. Sekiranya Anda dan Kami tidak dapat bersetuju tentang siapakah penimbangtara itu dalam tempoh satu bulan yang dikenakan supaya dibuat secara bertulis maka Anda dan Kami berhak untuk melantik seorang penimbangtara masing-masing yang hendaklah terus mendengar perselisihan itu bersama-sama dengan seorang wasit yang dilantik oleh kedua-dua penimbangtara itu. Walau bagaimanapun, ini adalah dengan syarat bahawa mana-mana penolakan tuntutan tanggungan oleh Kami bagi mana-mana tuntutan mestilah dirujuk kepada seorang penimbangtara dalam tempoh masa 12 bulan kalender dari Penolakan Tuntutan Kami itu terhadap Anda.

### **Subrogasi**

Kami berhak untuk mengambil alih dan menjalankan pembelaan atau penyelesaian mana-mana tuntutan pihak ketiga mengikut budi bicara Kami. Kami juga berhak untuk menggunakan nama Anda untuk menguatkuasakan hak mendapatkan balik terhadap mana-mana orang selepas perlindungan telah dibuat dan satu tuntutan sudah dikemukakan.

### **Pengakuan Tanggungan**

Tidak ada pengakuan, tawaran, janji, atau pembayaran yang hendaklah dibuat oleh Anda tanpa persetujuan bertulis Kami.

### **Undang-Undang yang Mengawal**

Polisi ini hendaklah dikawal oleh dan di tafsir menurut undang-undang Malaysia.

### **Insurans Berganda**

Tiada siapa yang boleh di insuranskan lebih daripada satu polisi TUNE Travel yang di keluarkan oleh Kami untuk Tempoh Insurans dan Perjalanan yang sama. Kami akan mengganggap Orang Yang di Insurankan dengan manfaat yang tertinggi , jika Orang Yang di Insurankan mempunyai lebih daripada satu polisi. Jika terdapat dua polisi yang sama, polisi yang pertama akan di gunakan sebagai asas. Kami akan memulangkan balik premium yang pendua.

### **Penamatian Automatik**

Insurans berhubung dengan Orang yang Diinsuranskan akan tamat:

- pada tarikh pembaharuan selepas tarikh Orang Yang Diinsuranskan menjadi tidak layak atas alasan umur atau status.
- jika sesuatu kemalangan berlaku dengan menimbulkan tuntutan yang Kami membuat pembayaran di bawah Kematian Kemalangan, Hilang Upaya secara Menyeluruh atau Kekal, Hilang Upaya Bertutur secara Menyeluruh dan Kekal dan Hilang Pendengaran Kedua-dua Belah Telinga secara Menyeluruh dan Kekal.

## **Perlindungan Keganasan**

Adalah di persetujui dan diistiharkan bahawa polisi insuran ini di tambah perlindungannya terhadap anda kematian kemalangan diri atau ketidakupayaan kekal yang diakibatkan oleh perbuatan keganasan tidak termasuk perbuatan keganasan yang melibatkan penggunaan bahan nuklear, kimia atau biologi (seperti yang dimaksudkan dibawah) tanpa mengambil kira apa-apa sebab atau keadaan lain yang menyumbang serentak atau dalam mana-mana turutan kerugian.

Agent "Nuklear, kimia dan biologi keganasan" bermaksud penggunaan mana-mana alat atau senjata nuklear atau kepulan, pengeluaran, penyebaran, pembebasan atau pelepasan mana-mana agen kimia dan/atau agen biologi dalam bentuk pepejal, cecair atau gas semasa tempoh insurans ini mana-mana perseorangan atau berkumpulan, sama ada bertindak secara bersendirian atau bagi pihak-pihak tertentu atau berhubung dengan mana-mana organisasi atau kerajaan, dilakukan untuk tujuan politik, agama ideologi termasuk rancangan untuk mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau untuk meletakkan orang awam, atau mana-mana bahagian dari orang awam dalam ketakutan.

Agen "Kimia" bermaksud mana-mana campuran yang, apabila disebarluaskan dengan sesuai, boleh menghasilkan kesan yang boleh melumpuhkan, merosakkan atau membawa maut ke atas manusia, haiwan atau harta benda.

Agen "Biologi" bermaksud mana-mana mikro-organisama patogenik (menyebabkan penyakit) dan/atau toksin yang dihasilkan secara biologi (termasuk organisma yang diubahsuai secara genetic dan toksin yang dihasilkan secara sintesis kimia) yang menyebabkan kesakitan dan/atau kematian kepada manusia, haiwan atau tumbuhan.

## **Pembatalan dan Pembayaran Balik Oleh Syarikat**

Mengikut syarat penginsurans polisi, Kami boleh memberi notis penamatkan insurans melalui surat berdaftar di kirimkan kepada alamat dikenali terakhir Anda. Penamatkan tersebut akan berkuat kuasa selepas 7 hari daripada tarikh surat notis tersebut.

## **Pembatalan Dan Pembayaran Balik Polisi Perjalanan Singkat**

- (a) Kami akan membayar balik sepenuhnya premium yang sudah dibayar jika Anda membatalkan Perjalanan oleh sebab Hal Keadaan Yang Tidak Dijangka sebelum tarikh berlepas dan Anda hendaklah tidak membuat apa jua tuntutan bagi perjalanan dan bayaran pembatalan.
- (b) Kami tidak akan membayar balik premium yang sudah dibayar jika Anda membatalkan Perjalanan oleh sebab Hal Keadaan Yang Tidak Dijangka sebelum tarikh berlepas dan Kami bersetuju untuk membuat bayaran tuntutan bagi perjalanan dan bayaran pembatalan.
- (c) Kami tidak akan membayar balik mana-mana premium yang sudah dibayar jika Anda membatalkan Polisi selain daripada oleh sebab-sebab Hal Keadaan Yang Tidak Dijangka sebelum tarikh berlepas.
- (d) Tidak ada pembayaran balik akan dibenarkan bagi pembatalan Polisi selepas bermulanya Polisi.

## **Bagi maksud Syarat Keadaan Yang Tidak Dijangka, ia merujuk kepada:**

- Kematian Anda atau kematian Saudara Rapat atau
- rakan seperjalanan Anda; atau Kecederaan Badan atau Sakit yang menghendaki rawatan oleh seorang Pengamal Perubatan yang menyebabkan Pengamal Perubatan itu mengesahkan secara bertulis bahawa Anda atau rakan seperjalanan Anda tidak layak untuk memulakan atau meneruskan Perjalanan; atau
- Dengan tidak dijangka berlakunya mogok, rusuhan atau kekacauan awam yang diluar kawalan Anda.

## **Kluasa Sanksi**

Kami tidak bertanggungjawab untuk membuat apa-apa bayaran untuk liabiliti di bawah mana-mana bahagian perlindungan Polisi ini atau membuat apa-apa bayaran di bawah sebarang lanjutan untuk sebarang kerugian atau tuntutan yang timbul dalam, atau di mana Anda atau mana-mana beneficiari di bawah Polisi adalah warganegara atau alat kerajaan, mana-mana negara yang menentang mana-mana undang-undang dan/atau peraturan yang mengawal Polisi ini dan/atau Kami. Syarikat induk kami atau entiti kawalan muktamad Kami telah mewujudkan embargo atau bentuk sekatan ekonomi lain yang mempunyai kesan melarang Kami menyediakan perlindungan insurans yang berurus niaga dengan atau sebaliknya menawarkan faedah ekonomi kepada Anda atau mana-mana beneficiari lain di bawah Polisi. Selanjutnya difahamkan dan dipersetujui bahawa tiada faedah pembayaran akan dibuat kepada mana-mana beneficiari yang atau diisyiharkan tidak dapat menerima faedah ekonomi di bawah undang-undang dan/atau peraturan yang mengawal Polisi ini dan/atau Kami, syarikat induk Kami atau Kami entiti pengawal muktamad.

## **Anti-Rasuan Dan Sogokan**

Anda harus mematuhi, dan/atau akan meyakinkan atau memastikan bahawa pengarah, pekerja, subkontraktor, ejen atau pihak ketiga Anda mematuhi, semua undang-undang dan peraturan anti-rasuan yang diguna pakai serta sebarang polisi dan dokumen anti-rasuan yang relevan yang disediakan oleh Kami dan mempunyai kawalan dan prosedur yang mencukupi untuk mencegah rasuan.

## **Klausula Pengecualian Mutlak Kehilangan Siber – IUA -09-081**

- a) Walau apa pun peruntukan yang bertentangan dalam kontrak ini, kontrak ini tidak termasuk sebarang Kerugian Siber.
- b) Kerugian Siber bermaksud sebarang kerugian, kerosakan, liabiliti, perbelanjaan, denda atau penalti atau apa-apa jumlah lain secara langsung atau tidak langsung yang disebabkan oleh:
  - (i) penggunaan atau pengendalian mana-mana Sistem Komputer atau Rangkaian Komputer;
  - (ii) pengurangan atau kehilangan keupayaan untuk menggunakan atau mengendalikan mana-mana Sistem Komputer, Rangkaian Komputer atau Data;
  - (iii) akses kepada, pemrosesan, penghantaran, penyimpanan atau penggunaan mana-mana Data;
  - (iv) ketidakupayaan untuk mengakses, memproses, menghantar, menyimpan atau menggunakan mana-mana Data;
  - (v) sebarang ancaman atau sebarang penipuan berkaitan b) i) hingga b) iv) di atas;
  - (vi) sebarang kesilapan atau ketinggalan atau kemalangan berkenaan dengan mana-mana Sistem Komputer, Rangkaian Komputer atau Data.
- c) Sistem Komputer bermaksud mana-mana komputer, perkakasan, perisian, aplikasi, proses, kod, program, teknologi maklumat, sistem komunikasi atau peranti elektronik yang dimiliki atau dikendalikan oleh Pihak Diinsuranskan atau mana-mana pihak lain. Ini termasuk mana-mana sistem yang serupa dan sebarang input, output atau peranti storan data atau sistem, peralatan rangkaian atau kemudahan sandaran yang berkaitan.
- d) Rangkaian Komputer bermaksud sekumpulan Sistem Komputer dan peranti elektronik lain atau kemudahan rangkaian yang disambungkan melalui satu bentuk teknologi komunikasi, termasuk internet, intranet dan rangkaian persendirian maya (VPN), membenarkan peranti

pengkomputeran rangkaian bertukar Data.

e) Data bermaksud maklumat yang digunakan, diakses, diproses, dihantar atau disimpan oleh Sistem Komputer.

f) Apabila klaus ini menjadi sebahagian daripada kontrak insurans semula, Pihak Diinsuranskan hendaklah dipinda untuk membaca Orang Diinsuranskan Asal.

#### **Polisi Tahunan:**

- (a) Tiada perlindungan insurans diberikan di bawah Polisi ini untuk Perlindungan Tahunan bagi perlindungan sehala.
- (b) Jumlah hari maksimum bagi setiap perjalanan adalah terhad kepada 90 hari.
- (c) Polisi ini terpakai bagi mereka yang berumur di antara 18 hingga 69 tahun.
- (d) Penyambungan Tempoh yang Diinsuranskan tidak dibenarkan.
- (e) Kami tidak akan membayar balik premium yang sudah dibayar jika Anda membatalkan Polisi Anda dan kami bersetuju untuk membayar apa jua tuntutan di bawah Polisi ini atau ada berlaku satu kejadian yang tuntutan boleh dibayar di bawah polisi ini.
- (f) Kami akan mengenakan bayaran premium kepada Anda menurut sukatan di bawah ini dan membayarnya balik jika Anda membatalkan Polisi selepas bermulanya insurans.

#### **Tempoh yang Tidak Melebihi**

#### **Premium yang kena dibayar**

1 bulan -----	20% daripada Premium Tahunan
2 bulan-----	30% daripada Premium Tahunan
3 bulan-----	40% daripada Premium Tahunan
4 bulan-----	50% daripada Premium Tahunan
5 bulan-----	60% daripada Premium Tahunan
6 bulan-----	70% daripada Premium Tahunan
7 bulan-----	75% daripada Premium Tahunan
8 bulan-----	80% daripada Premium Tahunan
9 bulan-----	85% daripada Premium Tahunan
10 bulan -----	90% daripada Premium Tahunan
11 bulan -----	95% daripada Premium Tahunan
12 bulan-----	100% daripada Premium Tahunan

#### **Penyelesaian Tuntutan**

1. Anda hanya diinsuranskan jika Polisi yang Anda beli melindungi Anda bagi negara di mana tuntutan itu berlaku melainkan Anda memberikan kepada kami bukti yang menyokong bahawa Anda hanya berada di negara itu semata-mata bagi tujuan persinggahan dan Anda berada dalam kawasan persinggahan di lapangan terbang.
2. Semua jumlah yang boleh dibayar itu hendaklah dibayar kepada Anda atau sekiranya Anda mati kepada wakil diri Anda yang sah di sisi undang-undang yang penerimanya hendaklah menjadi pelepasan yang sah bagi kami. Faedah tidak akan ditambah kepada mana-mana jumlah yang kena dibayar itu.
3. Had bagi apa yang Kami bayar di bawah Polisi ini akan dikembalikan ke had yang asal sebelum setiap Perjalanan baru yang Anda buat semasa Tempoh Insurans jika Kami bersetuju untuk membayar bagi tuntutan di bawah satu Polisi Tahunan.
4. Kami hendaklah tidak bertanggungan untuk membayar di bawah Polisi ini kecuali bagi apa yang melebihi jumlah yang boleh dibayar di bawah mana-mana insurans lain dan jika sebarang kehilangan atau kerosakan atau tanggungan di sisi undang-undang yang dilindungi di bawah Polisi ini adalah juga dilindungi oleh mana-mana insurans lain yang Anda mungkin ada.
5. Apabila berlaku sesuatu kejadian yang menimbulkan atau mungkin satu tuntutan di bawah Polisi ini, Anda atau wakil diri Anda yang sah di sisi undang-undang hendaklah seberapa segera yang mungkin selepas Anda kembali ke Malaysia dan dalam tempoh 14 hari dari tarikh tamatnya Perjalanan Anda:
  - (a) memberikan kepada Kami satu borang tuntutan yang sudah diisi sepenuhnya.
  - (b) memberikan kepada kami, atas perbelanjaan Anda sendiri, semua maklumat yang berkenaan yang Kami minta (ini mungkin termasuk resit rasmi, laporan, sijil dan bukti bertulis dan photograph lain yang Kami mungkin kehendaki untuk membuktikan tuntutan Anda);
  - (c) mestilah tidak mengakui, menafikan atau merundingkan mana-mana tuntutan yang mungkin dibuat tanpa persetujuan bertulis daripada Kami.
6. Di bawah seksyen 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 dan 18 Anda mesti melaporkan kehilangan kepada pihak berkuasa berkenaan seperti Polis atau Pihak Berkuasa Kerajaan Tempatan atau Penyedia Pengangkutan atau Kedutaan Malaysia di luar negeri dan memberikan kepada Kami penyataan bertulis atau laporan daripada pihak berkuasa itu jika ada.
7. Di bawah seksyen 7, 9, 10, 11, 12, 13, 15 dan 22, Anda mestilah memberikan kepada Kami bukti bertulis tentang kelewatan, kehilangan atau kerosakan daripada Penyedia Pengangkutan yang menyatakan butiran kejadian itu.
8. Kami boleh menolak untuk membayar sesuatu tuntutan jika:
  - (a) Anda gagal untuk memberitahu Kami apa sahaja yang Anda sepatutnya beritahu menurut kewajiban Anda untuk mendedahkan; atau
  - (b) Anda tidak mengambil langkah berjaga-jaga yang musnabah untuk melindungi harta Anda; atau
  - (c) Anda tidak memberikan kepada Kami dokumen dan maklumat yang Kami perlukan untuk Membantu Kami menentukan jumlah yang boleh Kami bayar kepada Anda; atau
  - (d) Anda membuat tawaran bagi penyelesaian atau pembayaran, atau dengan apa jua cara Mengakui bertanggungan tanpa persetujuan Kami.

#### **Dokumen yang Diperlukan**

Sekyen

Jenis Tuntutan

Tindakan / Dokumen / Yang Diperlukan

	Semua Tuntutan	Borang Tuntutan yang lengkap dan ditandatangani sewajarnya. Sijil Insurans asal. Tiket Penerbangan
1&2	Kemalangan Diri	Laporan perubatan dari doctor luar negeri yang merawat. Sijil Kematian. Laporan Post Mortem. Laporan Polis
3,4 & 5	Elaun Hospital & Belanja Perubatan Lain	Laporan perubatan dari doctor luar negeri yang merawat. Invois dan resit perubatan yang asal bagi semua yang dituntut (disenaraikan) Resit asal bagi belanja tambahan yang dituntut untuk kos pengbumian atau pembakaran mayat stau mengangkut mayat. Resit asal bagi belanja tambahan yang dituntut untuk perjalanan dan akomodasi tambahan Surat mengesahkan tarikh dibenarkan masuk dan tarikh dibenarkan keluar dari hospital.
6	Liabiliti Diri	JANGAN AKUI LIABILITI Sampaikan sebarang surat menyurat dari pihak ketiga tanpa dijawab kepada penanggung insurans dengan serta-merta
7	Pembatalan Perjalanan	Laporan perubatan dari pengamal perubatan bertulis Sijil Kematian. Laporan Post Mortem. Laporan Polis
8	Pemendekan	Pengesahan bertulis dari pengamal perubatan luar negeri yang merawat bahawa adalah perlunya pulang ke rumah. Pas masuk menaiki pesawat untuk sahkan tarikh sebenar ketibaan balik ke Malaysia.
9	Gagal Berlepas	Resit asal bagi belanja yang dituntut untuk akomodasi & belanja perjalanan tambahan. Pengesahan bertulis dari perkhidmatan pengangkutan awam berkenaan mengesahkan kerosakan mekanikal.
10	Kelewatan Perjalanan	Pengesahan bertulis dari sistem penerbangan yang berkenaan mengesahkan jangka masa kelewatan.
11	Penerbangan Terlebih Tempahan	Pengesahan bertulis dari sistem penerbangan berkenaan mengesahkan butir penerbangan yang terlebih tempahan & bilakah pengangkutan alternatif yang berikut sah ada.
12	Perampasan	Pengesahan bertulis dari sistem penerbangan berkenaan mangesahkan kejadian itu dan jangka masa.
13	Mengubah Laluan Penerbangan	Pengesahan bertulis dari system penerbangan berkenaan mengesahkan bilangan jam lewat untuk sampai ke destinasi anda dan sebab bagi kelewatan demikian.
14	Kos Tambahan Perjalanan & Penginapan	Resit asal bagi semua perbelanjaan Kos Tambahan Perjalanan & Penginapan yang dituntut.
15	Kerosakan Bagasi Semasa Dalam Perjalanan	Resit asal bagi semua barang yang dituntut. Jika dalam jagaan pihak syarikat penerbangan, syarikat pengangkutan, hotel dan dapatkan laporan bertulis dari mereka tentang kejadian itu dan tulis aduan rasmi menganggap mereka bertanggungjawab atas kehilangan.
16	Kelewatan Bagasi	Laporan Bagasi terlewat dari sistem penerbangan berkenaan mengesahkan jangka masa kelewatan dan sebab-sebabnya. Resit asal, butir & keterangan semua barang mustahak yang dibeli
17	Barangan Peribadi	Resit asal, butir & keterangan semua barang yang dituntut Berikan butir barang, invois, tarikh, masa harga. Laporan polis memperincikan keadaan dan senarai barang-barang yang dicuri.
18 & 19	Wang & Dokumen Peribadi	Laporan polis memperincikan keadaan dan senarai barang-barang yang dicuri. Resit asal bagi kos tambahan ditanggung dalam mengganti dokumen perjalanan yang hilang.
20	Perlindungan Isi Rumah	Laporan Polis. Resit asal bagi semua barang yang dituntut. Jika tidak ada, sediakan keterangan barang dan tarikh, tempat dan harga belian.
21	Kehilangan Tambang Perjalanan Yang Berbayar	Laporan Perubatan, Sijil Kematian dan lain-lain mengikut keadaan. Resit asal bagi bayaran pelacongan. Invois tempahan dan pembatalan pengendali lancongan.
22	Kehilangan Kad Kredit	Laporan Polis (jika ada) Penyata daripada Syarikat Kad Kredit

25	<p><b>Kegagalan</b> Menyambung Perjalanan</p> <p>Pengesahan bertulis daripada syarikat penerangan mengesahkan maklumat kegagalan menyambung perjalanan dan bila pengangkutan alternatif seterusnya disediakan</p>
----	---

### **IMPORTANT NOTICE**

Segala usaha akan dilakukan oleh syarikat kami untuk memenuhi kewajipan kami di bawah polisi ini. Jika anda tidak berpuas hati dengan perkhidmatan kami atau mempunyai sebarang aduan, Anda boleh menghubungi atau menulis kepada kami di: -

**TUNE INSURANCE MALAYSIA BERHAD**

Complaints Unit  
Level 9, Wisma Capital A,  
No. 19, Lorong Dungun,  
Damansara Heights,  
50490 Kuala Lumpur  
Tel: 1800 88 5753  
Fax: +603-2094 1366  
Website: [www.tuneprotect.com](http://www.tuneprotect.com)  
Email: [hello.my@tuneprotect.com](mailto:hello.my@tuneprotect.com)

Jika anda tidak berpuas hati dengan maklum balas atau keputusan Syarikat kami, anda boleh mengemukakan aduan anda sama ada kepada The Ombudsman For Financial Services (OFS) atau kepada Bank Negara Malaysia (BNM).

Berikut adalah butiran perhubungan untuk OFS dan BNM:

**Ombudsman for Financial Services (OFS)**

Level 14, Main Block,  
Menara Takaful Malaysia  
No. 4, Jalan Sultan Sulaiman,  
50000 Kuala Lumpur  
Tel: 603-2272 2811  
Fax: 603-2272 1577  
Email: [enquiry@ofs.org.my](mailto:enquiry@ofs.org.my)  
Website: [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my)

OR

**Laman Informasi Nasihat dan Khidmat (LINK)**

**Pengarah**  
Jabatan LINK & Pejabat Wilayah  
Bank Negara Malaysia,  
P.O. Box 10922  
50929 Kuala Lumpur  
Tel: 1-300-88-5465  
Fax: 603-2174 1515  
Email: [bnmtelelink@bnm.gov.my](mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my)

**INTENTIONALLY LEFT BLANK  
SEGAJA DIBAIRKAN KOSONG**