



كتيب الوثيقة موتور المسؤولية المدنية / ضد الغير

المحتويات

-
- ١ مرحبا بكم في شركة أكسا للتأمين
- ٢ تأمين المركبة من المسؤولية المدنية
الفصل الأول
- ١٣ التغطيات التلقائية, التغطيات الاختيارية والإستثناءات العامة
الفصل الثاني
- ١٧ وسائل تسجيل المطالبات, طريقة تقديم الشكاوى وقسم الأسئلة المكررة
الفصل الثالث

مرحباً بكم في شركة أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب (م) الوثيقة الموحدة لتأمين المركبة من المسؤولية المدنية / ضد الغير

تتكون الوثيقة من ثلاثة اقسام:

القسم الأول:

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

القسم الثاني:

يحتوى على تغطيات إضافية على الوثيقة الموحدة, مقسمة الى قسمين:

- التغطيات التلقائية
 - التغطيات الاختيارية والإستثناءات العام
- التغطيات التلقائية الاختيارية, بالإضافة الى التغطيات الواردة في الوثيقة الموحدة, تجعل وثيقتك تحوي اوسع تغطية متاحة

القسم الثالث:

يتضمن وسائل تسجيل المطالبات وكذلك طريقة تقديم الشكاوى الخاص بشركة أكسا

القسم الأول: هو الوثيقة الموحدة لتأمين المركبة من المسؤولية المدنية الصادرة عن هيئة التأمين

تأمين المركبة من المسؤولية المدنية

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

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

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

التعريف

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

الوثيقة

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

الشركة (المؤمن) نحن /المؤمن/الديننا/لنا

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

المؤمن له

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

قائد المركبة

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

شهادة تأمين السيارة

الوثيقة الصالحة التي تثبت ان لديك تأمين لسيارتك حسب ما هو مطلوب منك قانونياً والتي تم توقيعها من قبل ممثلنا المخول.

الغيرالمتضرر

١. أي شخص طبيعي أو اعتباري لحقت به أو بممتلكاته إصابة أو ضرر بسبب الحادث، ويستثنى من ذلك المؤمن له و قائد المركبة

والركاب الذين يعملون لدى المؤمن له إذا ما أصيبوا أثناء العمل وبسببه.

٢. أفراد عائلة كل من المؤمن له و قائد المركبة(الزوج والوالدين والأولاد) المتسببة بالحادثة .

٣. قائد المركبة المخصصة للتأجير ومركبة النقل العام ومركبة تعليم القيادة.

طلب التأمين

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

قسط التأمين

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

الحوادث

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

الأضرار الجسدية

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

المصاريف الطبية

النفقات المعقولة والضرورية للإسعافات الأولية، علاج الأسنان، معدات الأطراف الصناعية، سيارة الإسعاف، المستشفى، إعادة التأهيل، الخدمات الطبية، العمليات، الأشعة وخدمات التمريض الإحترافية.

الاضرار المادية

الضرر او التلف الذي يلحق بالممتلكات العائدة للغير.

المركبة

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

المقطورة

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

نصف المقطورة وشبه المقطورة

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

الكارثة الطبيعية

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

الملحق الإضافي

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

ملحق الحوادث الشخصية

غطاء تأمين إضافي من الحوادث الشخصية لقائد المركبة المؤمن له والركاب الذين تم استثنائهم من التغطية الأساسية مقابل قسط إضافي.

المسؤولية المدنية

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

الطريق

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

نسبة الاستهلاك

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

الأكسسوارات

القطع التي قامت الشركة المصنعة للسيارة الراديو والستريو والهاتف و القطع الأخرى التي مت بالتحديد إعلان قيمتها وصناعتها للشركة وذكرت في جدول الوثيقة.

أفراد العائلة

أي فرد مقيم معك يف منزلك.

السائق المرخص له

املؤمن له أو أي شخص يقود السيارة بإذن منه، شريطة أن يحمل هذا الشخص رخصة قيادة سارية المفعول للسيارة وفقاً لقواني وأنظمة المرور وأن ال تكون رخصة السائق قد سحبت بأمر من محكمة قانونية أو لوائح المرور.

مدة التأمين

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

الحدود الإقليمية

الإمارات العربية املتحدة وأية مناطق أخرى ذكرت في جدول وثيقتك.

أ. الشروط العامة

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

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

٣. لا يجوز للشركة التمسك في مواجهة الغير المتضرر بعدم مسؤوليتها عن التعويض بسبب أي دفع من الدفع التي يمكن إثارتها في مواجهة المؤمن له.

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

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

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

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

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

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

٨. للشركة أن تتولى الإجراءات القضائية والتسوية لتمثيل المؤمن له أو قائد المركبة على نفقتها

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

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

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

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

١٠. تلتزم الشركة عند وقوع حادث بما يلي:

أ. إصلاح المركبة المتضررة أو أي جزء من أجزائها أو ملحقاتها واستبدال قطع غيرها المتضررة وإعادتها إلى حالتها التي كانت عليها قبل الحادث.

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

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

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

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

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

١٣. في حال مرور أكثر من سنة على تسجيل المركبة واستعمالها تلتزم الشركة بإصلاح المركبة المتضررة لدى ورش إصلاح مناسبة ويتم استبدال القطع المتضررة بأخرى أصلية بذات المستوى بحيث تضمن الشركة بأن تتم أعمال الإصلاح وفقاً للأصول الفنية، كما وتضمن الورش أعمال الإصلاح ، وعلى الشركة تمكين الغير المتضرر من فحص المركبة لدى أي جهة فاحصة معتمدة في الدولة للتأكد من أنهمم إصلاحاً للمركبة وفقاً للأصول الفنية وبشكل يستوفي الشروط المطلوبة لترخيصها من حيث المتانة والأمان وأي شرط آخر ودون التأثير على الفحص الفني للمركبة المتضررة جراء الحادث لدى الجهات الرسمية المختصة. وفي حال تبين أن الإصلاح لم يكن وفقاً للأصول الفنية فتلتزم الشركة بمعالجة الأمر الى أن يتم تسليم الغير المتضرر مركبته بعد إصلاحها بشكل نهائي وفقاً للأصول الفنية بأقرب وقت.

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

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

١٦. للغير/المتضرر أن يتولى إصلاح الأضرار التي تلحق بالمركبة نتيجة الحادث شريطة أن

لا تزيد كلفة الاصلاح عن المبلغ المتفق عليه مع الشركة ولها أن تطلب ما يفيد أن عملية إصلاح المركبة قد تمت.

١٧. في حال تضرر الأجزاء الثابتة غير القابلة للتبديل من المركبة كقاعدة المركبة (الشاصي) أو الأعمدة وأصبحت هذه الأجزاء بحاجة إلى عملية قص أو شد أو لحام نتيجة الحادث، فإن المركبة تعتبر بحالة خسارة كلية وتلتزم الشركة بالتعويض حسب القيمة السوقية للمركبة وقت الحادث.

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

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

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

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

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

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

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

ب. التزامات شركة التأمين

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

أ. الوفاة أو أبة إصابة بدنية تلحق بأي شخص بما في ذلك ركاب المركبة باستثناء المؤمن له وقائد المركبة المتسببة بالحادث والركاب الذين يعملون لدى المؤمن له إذا ما أصيبوا أثناء العمل بسببه، ويعتبر الشخص من ركاب المركبة سواء كان موجوداً داخل

المركبة أو صاعداً إليها أو نازلاً منها، ويكون الحد الأقصى لمسؤولية الشركة عن أي مطالبة أو جملة مطالبات نشأت عن حادث واحد هو قيمة ما يحكم به قضائياً مهما بلغت قيمته باستثناء الزوج والوالدين والأولاد حيث يكون حدها الأقصى ٢٠٠,٠٠٠ درهم مائتي ألف درهم لكل مصاب في حالة الوفاة أما في حالة العجز فتكون حسب نسبة العجز منسوبة لمبلغ ٢٠٠,٠٠٠ درهم مائتي ألف درهم.

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

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

د. تحمل مبلغ قدره ٦٧٧٠ درهم تدفع لمزود خدمة الإسعاف والنقل الطبي إلى

المستشفيات عن كل شخص "مصاب" يتعرض للإصابة البدنية أو الوفاة ويتم إسعافه ونقله إلى المستشفى نتيجة حادث يحصل من مركبة مؤمن عليها لدى الشركة من المسؤولية المدنية .

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

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

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

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

٢. يتمتع على الشركة أن تقتطع أي مبلغ تحمل من الغير المتضرر.

٣. في حالة وفاة أي شخص يمتد إليه التأمين المنصوص عليه في هذه الوثيقة تلتزم الشركة

بأن تدفع مبلغ التعويض المستحق نتيجة الحادث إلى ورثته وفقاً للشروط والأحكام الواردة في هذه الوثيقة.

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

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

ج. التزامات المؤمن له

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

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

٣. لا يجوز للمؤمن له ولا لمن ينوب عنه تقديم أي إقرار بالمسؤولية أو عرض أو وعد أو دفع أي مبلغ بدون الموافقة الخطية للشركة.

د. الاستثناءات

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

١. الحوادث التي تقع خارج حدود الدولة.

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

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

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

هـ. حالات الرجوع على المؤمن له

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

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

جوهرية تؤثر في قبول الشركة تغطية الخطر أو في تحديد قسط التأمين .

٢. إذا ثبت استعمال المركبة في غير الأغراض المحددة في طلب التأمين الملحق بهذه الوثيقة أو تجاوز الحد الأقصى للركاب المسموح به أو ثبت تحميلها بأكثر من الحمولة المقررة لها أو إذا كانت حمولتها غير محزومة بشكل فني محكم أو تجاوز حدود العرض أو الطول أو العلو المسموح به شريطة أن يثبت أن ذلك هو السبب المباشر في وقوع الحادث.

٣. إذا ثبت استعمال المركبة في سباق أو اختبار السرعة - في غير الأحوال المصرح بها - شريطة أن يثبت أنه السبب المباشر في وقوع الحادث.

٤. إذا ثبت أن هنالك مخالفة للقوانين وانطوت المخالفة على جناية أو جنحة عمدية وفقاً للتعريف المنصوص عليه في قانون العقوبات المعمول به والنافذ المفعول في الدولة.

٥. إذا ثبت أن قيادة المركبة تمت دون الحصول على رخصة قيادة لنوع المركبة طبقاً لقانون السير والمرور ولوائحه وأحكام هذه الوثيقة أو أن يكون الترخيص الممنوح للمؤمن له أو لقائد المركبة، حسب مقتضى الحال، قد صدر أمر بإيقافه من المحكمة أو السلطات المختصة أو بمقتضى لوائح المرور أو أن رخصة قيادة المركبة كانت منتهية وقت الحادث مالم يستطع تجديد الرخصة المنتهية خلال ثلاثين يوماً من تاريخ الحادث.

٦. إذا ثبت أن قائد المركبة سواء المؤمن له أو شخص آخر سمح له بقيادتها ارتكب الحادث وهو في غير حالته الطبيعية بسبب وقوعه

تحت تأثير المخدرات أو تناول المشروبات الكحولية المؤثرة على قدرته في السيطرة على المركبة أو تناول العقاقير الطبية التي لا يسمح طبيياً بالقيادة بعد تناولها، أما إذا كانت المركبة معدة للتأجير فيتم الرجوع على قائد المركبة (المستأجر).

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

٨. حال تسبب المقطورة أو نصف المقطورة أو شبه المقطورة بحادث ولم يكن المؤمن له قد اتفق مع الشركة على شمولها بالتأمين.

٩. إذا ثبت استعمال المركبة خارج الطريق وفقاً لتعريف الطريق في هذه الوثيقة ولم يكن هنالك تغطية إضافية.

١٠. أما في حال كانت الأضرار التي لحقت بالغير المتضرر نتيجة عملية سرقة أو سطو للمركبة المؤمنة وتوفرت إحدى حالات الرجوع بحق السارق فيتم الرجوع عليه فقط.

و. إنهاء الوثيقة

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

١. لا يجوز للشركة ولا للمؤمن له إنهاء هذه الوثيقة أثناء مدة سريانها مادام ترخيص المركبة قائماً.

٢. على أنه يجوز إنهاء الوثيقة قبل انتهاء مدة سريانها بسبب:

أ. إلغاء ترخيص المركبة أو

الجدول ٣

"جدول المدد القصيرة" ببيان نسب الاسترداد من قسط التأمين

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

الجدول ٤

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

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

ب. تقديم وثيقة تأمين جديدة بسبب تغيير بيانات المركبة أو

ج. نقل ملكيتها بموجب شهادة صادرة عن الجهة المختصة،

د. وفي هذه الحالة يجب على الشركة المؤمن لديها أن ترد للمؤمن له القسط المدفوع بعد خصم الجزء المتناسب مع المدة التي كانت الوثيقة سارية فيها بحسب جدول المدد القصيرة رقم (٣) الوارد في هذه الوثيقة ، شريطة ألا تكون هناك أية تعويضات دفعت أو مطالبات معقدة وكان المؤمن له متسبباً في الحادث.

٣. تعتبر هذه الوثيقة ملغاة حكماً في حال التالف الكلي للمركبة (الخسارة الكلية) شريطة شطب تسجيلها بقرار تصدره إدارة المرور والترخيص يؤكد عدم صلاحيتها للاستعمال، على أن يبقى كل من الشركة والمؤمن له ملتزمين بأحكامها قبل الإنهاء.

ز. أحكام عامة

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

١. تلتزم الشركة بتضمين جميع البيانات الواردة في الجدول رقم (٥) من هذه الوثيقة ويعتبر هذا الجدول جزءاً من هذه الوثيقة.

٢. لا تسمع الدعاوى الناشئة عن هذه الوثيقة بعد انقضاء ثلاث سنوات من اليوم الذي علم فيه المتضرر وذوي المصلحة بحدوث الضرر وبالمسئول عنه.

جدول ١
نسب الاستهلاك " قطع غيار المركبات الخاصة"

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

الجدول ٢

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

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

القسم الثاني: التغطيات التلقائية، التغطيات الاختيارية والإستثناءات العامة

تمديدات التغطية التلقائية

١. حد التأمين لأضرار ممتلكات الغير إزداد ليكون ٣,٥٠٠,٠٠٠ درهم

٢. خدمة المساعدة على الطريق مضافة بشكل تلقائي في الوثيقة

- سحب السيارة المؤمن عليها
- في حالة تعطل أو وقوع حادثة للسيارة المؤمنه، فسوف تقوم شركة أكسا باتخاذ الترتيبات اللازمة لسحب أو نقل السيارة المؤمنة الى أقرب ورشة تصليح معتمدة.

إزالة السيارة المؤمنة

- في حالة عدم قدرة السيارة المؤمنة على الحركة نتيجة الانقلاب أو السقوط في منحدر عند قيادتها على طريق مبلط أو خارج الطريق، فستقوم الشركة بإزالة السيارة بتكلفة متفق عليها. إن أقصى مبلغ يتم دفعه هو ١,١٠٠ درهم إماراتي فيما يتعلق بإزالة السيارة المؤمنة عند الحاجة لإستخدام رافعة. و سيتمحمل المؤمن له أية تكاليف إضافية.

إستبدال إطارات السيارة

- إذا وجد ثقب في اطار السيارة، سنقوم بالمساعدة لتغيير الإطارات، وذلك باستخدام فني وفق معايير أكسا. لا تشمل التغطية على تزويد القطع و / أو الأدوات، الإطارات الإحتياطية، الرافعة و الأدوات الأخرى.

خدمة البطارية

- عند فشل بطارية المركبة، فإن ه سيتم تشغيلها حتى تتحرك بإستخدام ميكانيكي معتمد من أكسا.

خدمة فتح القفل

- إذا تم قفل السيارة من الخارج، سوف نحاول فتح القفل تحت إشراف السلطات المختصة بذلك.

٣. تغطية دول مجلس التعاون

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

٤. خدمات الفحص لدى هيئة الطرق والمواصلات

إذا كان المؤمن له بحاجة إلى إعادة تسجيل المركبة المؤمن عليها، فإننا سوف ننقل السيارة من الموقع المطلوب واستكمال اجراءات التسجيل. سيتم أخذ المركبة المؤمنة للتسجيل مرة واحدة فقط. فإذا لأي سبب من الاسباب قام المؤمن له بأخذ سيارته أكثر من مرة واحدة، فسيتمحمل المؤمن له أجر إضافي. وإنها مسؤولية المؤمن له للتحقق من جميع الغرامات المستحقة ودفعها مقدماً.

٥. خصم عدم وجود مطالبات

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

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

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

٦. تمديد التغطية لتشمل سلطنة عمان:

سوف يتم تمديد تغطية الوثيقة لتشمل سلطنة عمان مقابل قسط إضافي

٧. منفعة الحوادث الشخصية

إنه من المتفق و المتعارف عليه إنه سيتم دفع قسط إضافي، في حال وافقت الشركة على دفع التعويض كما هو موضح في الجدول

أدناه بما يتعلق بالوفاة و أي إصابات جسدية نشأت عن المؤمن له و/أو أفراد عائلة السائق (المعيل، الوالدان و الأطفال) و/أو الموظفين عند الصعود والنزول من السيارة.

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

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

شريطة أن:

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

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

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

- إيذاء النفس تعمداً أو الإنتحار أو محاولة الإنتحار أو عيب خلقي أو ضعف عقلي.
- نظراً لكون الشخص طالب التعويض نفسه مدمناً للمخدرات أو الخمر.

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

ط. يجب أن لا يتجاوز عدد ركاب السيارة في وقت وقوع الحادثة القدرة الإستيعابية لعدد الركاب المرخص له للسيارة.

الإستثناءات العامة

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

- أ. الحوادث التي تقع خارج الحدود الجغرافية المحددة في هذه الوثيقة.
- ب. أي حوادث التي تحدث مباشرة أو غير مباشرة، بشكل تقريبي أو الناجمة عن بعد إلى، ساهمت إلى أو يمكن عزوها إلى أو الناشئة من أو بما يتصل مع الإشعاعات الأيونية أو التلوث بالإشعاعات الذرية الصادرة من أي وقود نووي أو أية مخلفات نووية ناتجة عن احتراق الوقود النووي بشكل مباشر أو غير مباشر مع أي من الأسباب المذكورة أعلاه.

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

٢. هذا التأمين لا يغطي أية مسؤولية يجري الحاقها بمقتضى إتفاقية و لم تكن لتلحق لولا وجود تلك الإتفاقية.

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

استثناء الحرب والارهاب

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

- الحرب.
- الغزو .
- تصرفات الجيوش الأجنبية.
- العمليات العدائية، والعمليات الحربية (سواء كانت الحرب معلنة أم لا).
- الحرب الأهلية.
- الثورة، التمرد أو العصيان (محاولة الناس بتغيير الحكم بالقوة أو محاولة فعل ذلك).
- العصيان المدني إذا كان بشكل شديد وحجم كبير يمكنه أن يعتبر إنتفاضة شعبية.
- القوة العسكرية (حتى إذا كانت مرخصه من الحكومة المنتخبة).
- إغتصاب السلطة (إغتصاب السلطة بالقوة من قبل أي شخص أو مجموعة (يشمل القوات المسلحة).
- أي فعل إرهابي لغرض هذا الإستثناء، فإن الفعل الإرهابي يعني أي تصرف يشمل على استخدام القوة أو العنف أو التهديد، من أي شخص أو مجموعة من الأشخاص سواء كان ذلك التصرف شخصياً أو نيابة عن أو بصله مع أي منظمة أو منظمات أو حكومات وتم فعله لأغراض سياسة أو دينية أو أيديولوجية أو أي أسباب مشابهة ويشمل العزم على إجبار أي حكومة أو وضع عامة الناس أو قسم من عامة الناس تحت الخوف.

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

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

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

القسم الثالث: وسائل تسجيل المطالبات, طريقة تقديم الشكاوى وقسم الأسئلة المكررة

وسائل تسجيل المطالبات

ماذا يجب أن تفعل عند وقوع حادثة؟

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

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

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

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

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

وفي حالة رغبتك بتصليح أضرار مختلفة في نفس الوقت، التي حدثت نتيجة حوادث مختلفة، فيجب

عليك تقديم تقارير شرطة مستقلة لكل حادث سبب هذه الأضرار لسيارتك. وبناءً على هذه التقارير، سوف تطبق شركة أكسا العدد المناسب من مبلغ التحمل. علماً بأن مبلغ التحمل المذكور في جدول وثيقتك يطبق بشكل مستقل على كل حادث ينتج عنه ضرر بحيث لا يوجد طرف ثالث محدد من قبل الشرطة.

كيف تبلغ عن مطابفة؟

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

يجب عليك إتباع الخطوات البسيطة التالية فقط:

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

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

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

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

٥. إذا كانت لديك تغطية «السيارة المستأجرة»، سوف نقوم باتخاذ الترتيبات اللازمة لتوفير لك سيارة بديلة في ورشة الإصلاح نفسها، حتى يمكنك ترك سيارتك في الورشة والمغادرة بسيارة بديلة.

وبالتأكيد، إذا كنت ترغب بالإتصال بأكسا عن طريق مركز الإتصال الخاص بنا للتبليغ عن مطالبتك، سوف نكون مسرورين لمساعدتك على مدار ٢٤ ساعة في اليوم على رقمنا المجاني ٨٠٠٤٨٥٤

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

وخلال عملية معالجة مطالبتك، سوف يكون لديك المعلومات الكاملة عنها عن طريق الدخول إلى موقعنا الإلكتروني (www.axa-gulf.com) أو عن طريق الإتصال بمركز الإتصال الخاص بنا على الرقم ٨٠٠٤٨٤٥ (أختر الإستعلام عن المطالبات) خلال وقت عملنا من يوم الأحد إلى الخميس من ٨ صباحاً حتى ١٠:٠٠ مساءً، وويوم السبت من ٨ صباحاً حتى ٥ مساءً، وبالإضافة لذلك سوف نقدم لك أخر المستجدات عن حالة مطالبتك عن طريق إرسال رسائل قصيرة على هاتفك والبريد الإلكتروني الخاص بك.

ماذا يحدث في حالة الخسارة الكلية؟

في حالة تجاوز تكاليف تصليح سيارتك ٥٠٪

من قيمة السيارة بعد خصم قيمة الإستهلاك (كما هو موضح في جدول الإستهلاك المذكور في الكتيب)، فسوف تعتبر سيارتك على إنها خسارة إجمالية.

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

تقوم أكسا باتخاذ كافة الخطوات الضرورية لإصدار التسوية خلال ٥ أيام عمل عند إستلام رسالة النقل الرسمية الصادرة من قبل إدارة المرور.

ماذا يحدث في حالة إحالة الحادث إلى المحكمة؟

في بعض الحالات، تقرر الشرطة إحالة الحادثة إلى المحكمة. وهذا يحدث عادة في حالات الموت والإصابات الجسدية أوفي حالة إنتهاك أحد السواق لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة.

في مثل هذه الحالات، سيتم إحالة هذه الحادثة إلى المحكمة. وسوف تكون الممثل الوحيد في المحكمة.

سوف تقوم أكسا باتخاذ كافة الإجراءات المطلوبة حتى يتم تصليح سيارتك في أقصر فترة ممكنة. ومع ذلك، لن تستطيع أكسا إخراج سيارتك من ورشة التصليح حتى يتم إصدار القرار النهائي من المحكمة.

في حالة إحالة الحادثة للمحكمة، يجب عليك الإتصال بأكسا على الفور. فتحتفظ أكسا بالحق

بتعيين ممثل قانوني حتى تقوم أكسا بإدارة قضيتك عن طريق المحامين الخاصين بها.

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

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

في حالة رغبتك بالتعليق بعد إنتهائنا من معالجة مطالبتك، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني www.axa-gulf.com

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

نحن نتعهد بإشعارك بإستلام تعليقاتك خلال يوم عمل واحد، وسوف نرد عليك بتقييم عادل للوضع خلال يومين عمل وسوف نرد عليك في حالة إقتراح حل إذا تطلب الأمر ذلك وتبريره خلال ٣ أسابيع من تقديمك التعليق على موقعنا.

طريقة تقديم الشكاوى

نحن نلتزم بتقديم خدمة ممتازة و مستوى عالي من الرعاية لعملائنا. ونحن نعلم بأن قد تحدث بعض الأخطاء أحياناً، وعندما يحدث ذلك، نتمنى أن نتقل هذا إلينا.

قد تكون المكالمات الهاتفية مسجلة لأغراض التدريب والمراقبة.

كما نؤكد لكم بأننا سنتعامل مع جميع المسائل بشكل جدي و بحيادية و بسرية تامة.

سيتم بذل كافة الجهود للرد عليك خلال ١٠ أيام عمل، و إذا تأخر الرد النهائي عن ١٥ يوم عمل أو

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

يمكنك تقديم شكوتك بأي من الطرق التالية:

١. زيارة موقعنا على الانترنت www.axa-gulf.com و اختيار دولة "الإمارات العربية المتحدة" و اختيار "الشكاوى" تحت "أكسا و أنت" (في أسفل الصفحة) و سجل شكوتك. سوف تستلم رساله تلقائية يذكر فيها رقم المرجع الذي سيذكر في جميع المراسلات المستقبلية.

وفي حالة لم يكن لديك بريد إلكتروني أو لم يمكنك استخدام الأنترنت :

٢. ارسال رسالة الى ادارة شركة أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب (مقفلة)، ص.ب. ٥٨٦٢، دبي، الإمارات العربية المتحدة، أو

٣. ارسال فاكس الى +٩٧١٤٤٣٩٢١٨٨ أو

٤. الاتصال بنا على هاتف +٩٧١٨٠٠٤٨٤٥٠ و أطلب من موظفي خدمة العملاء تسجيل شكواك، أو

٥. الذهاب لمكتبنا و الطلب من موظفي خدمة العملاء تسجيل شكواك.

و في هذه الحالات و بالنيابة عنك، سيتم تسجيل الشكاوى من قبل موظفينا و سيتم تقديم رقم مرجع لك و الذي يجب إضافته في جميع المراسلات المستقبلية.

اذالم تكن راض عن الرد النهائي، أو غير راض عن التأخير في الرد (التأخير بما يزيد ١٥ يوم)،

يمكنك الرجوع لهيئة التأمين عن طريق إرسال تفاصيل الشكاوى مع ذكر رقم المرجع لأكسا إلى هيئة التأمين.

الوثائق التأمين الصحفي أبوظبي فقط: هيئة الصحة بأبوظبي

ص.ب ٥٦٧٤، أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة
الهاتف: ٣٣٣٣ ٢٤٤٩ ٩٧١ + أو الرقم المجاني المحلي: ٨٠٠ ٥٥٥

الفاكس: +٩٧١٢٤٤٤٩٨٢٢

البريد الإلكتروني:

contact@abudhabi.ae

لوثائق التأمين الصحي في دبي فقط:

الموقع الإلكتروني لتسجيل الشكاوى:
<http://www.isahd.ae/Home/Ipromes>

لكافة الشكاوى الأخرى:

هيئة التأمين

ص.ب ١١٣٣٣٢، أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة

الهاتف: +٩٧١٢٤٩٩٠١١١

الفاكس: +٩٧١٢٥٥٧٢١١١

البريد الإلكتروني:

contactus@ia.gov.ae

الموقع الإلكتروني لتسجيل الشكاوى:

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

طريقة تقديم الشكاوى

لماذا لا يمكن أن يكون التأمين والتسجيل باسمين مختلفين؟

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

كيف تقومون باحتساب قسط التأمين الخاص بي؟

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

لماذا لا يمكن تحويل التأمين عند بيع السيارة؟

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

أي الورش سيتم إستخدامها لتصليح السيارة؟

إذا كنت أخترت التصليح لدى الوكالة ، فإنه سيتم تصليح سيارتك عن طريق الوكالة المرخصة، و إلا فإن أكسا ستقوم بإختيار إحدى ورش التصليح المعتمدة من قبلنا. و نحن نستخدم فقط الورش التي تتقيد بضوابط الجودة الصارمة. و يعمل في الورش التي نستخدمها موظفين مؤهلين ومن ذوي

الخبرة حيث تقوم هذه الكراجات باستخدام معدات متطورة للإصلاحات. لهذا السبب نحن قادرون على تقديم ضمان لمدة ٦ أشهر على التصليحات الميكانيكية و ضمان لمدة ١٢ شهرا على تصليحات الهيكل وأعمال الصباغة.

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

تقدم أكسا أعلى مستوى من الحماية للسيارات في الشرق الأوسط - بدمج معايير الأمان والخدمة على نطاق العمليات الدولية الواسعة، سحب المركبة في حالة الحوادث على مدار ٢٤ ساعة، تصليحات مضمونة وساعات عمل طويلة. وإذا عرضت عليك تغطية تأمينية من مصدر آخر بقسط أقل، فعلى الأرجح إن هذا العرض يفترق لبعض أو كل هذه المنافع، فيرجى أن تقارن بين التغطية الممنوحة وليس فقط بين قيمة قسط التأمين.

هل يمكنني اختيار الورشة التي أريد إصلاح سيارتي فيها؟

إذا قمت باختيار تصليحات الوكالة، فإذا سيتم تصليح سيارتك في الوكالات الرئيسية المصرح بها. وإلا فإن شركة أكسا سوف تختار أحد المصلحين المصرح لهم. و الورشة التي سنختارها، ستعتمد على نوع السيارة، طبيعة الضرر و جاهزية الكراج.

ما هو جدول الفترة القصيرة؟

يطبق جدول الفترة القصيرة كما هو موضح في الجدول التالي:

فترة التأمين	قسط تأمين الفترة القصيرة	إسترداد الأموال للفترة القصيرة
من قسط التأمين السنوي المستحق		
يوم واحد إلى أسبوع واحد	١٢,٥%	٨٧,٥%
أسبوع واحد إلى شهر واحد	٢٥%	٧٥%
شهر واحد إلى شهرين	٣٧,٥%	٦٢,٥%
شهرين إلى ٣ أشهر	٥٠%	٥٠%
٣ شهور إلى ٤ أشهر	٦٢,٥%	٣٧,٥%
٤ شهور إلى ٦ أشهر	٧٥%	٢٥%
٦ شهور إلى ٩ أشهر	٨٧,٥%	١٢,٥%
أكثر من ٩ أشهر	١٠٠%	لا يوجد إسترداد



٨٠٠ ٢٩٢

axa.ae

شركة أكسا للتأمين (الخليج) ش.م.ب(م)
شركة مسجلة في سجل شركات التأمين - شهادة رقم (٦٩) بتاريخ ٢٢/٠١/٢٠٠٢.
خاضعة لأحكام قانون رقم (٦) لسنة ٢٠٠٧ في شأن إنشاء هيئة التأمين وتنظيم أعماله.
الوكيل: مجموعة كانو) وكيل تأمين (ش.ذ.م.م