

خطط إيماكس للحماية من التلف العرضي

**ضمان++: الحماية من التلف العرضي المقدمه من إيماكس**

**أرقام التواصل**

**للمطالبات: عبر الهاتف: شركة جلف أسست: 800 0973 0536**

**عبر البريد الإلكتروني: [Techdep@mapfre.com](mailto:Techdep@mapfre.com)**

**ساعات العمل- 24 ساعة باليوم، 7 أيام بالأسبوع، 365 يوم بالسنة**

**ما هي الحماية من التلف العرضي المقدمه من إيماكس؟**

إن الحماية من التلف العرضي المقدمه من إيماكس عبارة عن مجموعة من خطط الحماية للمنتجات الإلكترونية التي تم شراؤها من إيماكس كما أن الحماية ضد التلف العرضي المقدمة من إيماكس مدعومة من شركة عمان للتأمين ش.م.ع.

تتكفل شركة عمان للتأمين ش.م.ع بالتغطية التأمينية للحماية من التلف العرضي المقدمه من إيماكس، وهي صالحة فقط للمطالبات التي يمكن تقديم الخدمة لها داخل دولة الإمارات العربية المتحدة.

تتم إدارة المطالبات وتقديم الخدمات الكاملة لها من قبل شركة جلف أسست ذ.م.م، وهي شركة تم تعيينها من قبل شركة مابفري اسيستانسيا ش.م.ع. للإشراف على إدارة المطالبات.

**ما الذي تغطيه الحماية من التلف العرضي المقدمه من إيماكس؟**

تغطي الحماية من التلف العرضي المقدمه من إيماكس مجموعة واسعة من المنتجات مثل أجهزة الحاسوب المحمولة والأجهزة اللوحية والهواتف المحمولة وأجهزة الحاسوب المكتبية وأجهزة الألعاب والكاميرات الرقمية وكاميرات الفيديو والأجهزة المنزلية والأدوات الإلكترونية الأخرى.

يجب أن تكون جميع المنتجات مملوكة لكم أو تم شراؤها من قبلكم أو من قبل أحد أفراد عائلتكم المباشرين. تتم تغطية هذه السلع وفقاً للحدود القصوى المحددة بناءً على الخطة التي قمتم بشراؤها.

مرفق أدناه تفاصيل الخطط المتاحة:

**الحماية من التلف العرضي المقدمه من إيماكس لمدة 3/2/1 أعوام**

<b>قائمة المزايا</b>			
التلف العرضي	كسر الشاشة	التلف بسبب السوائل	
مُغطى	مُغطى	مُغطى	جوال / جهاز لوحي / حاسوب محمول / تلفزيونات / حاسوب مكتبي / شاشة عرض / ساعة ذكية
مُغطى	غير مطبق	مُغطى	أجهزة منزلية
مُغطى	غير مطبق	مُغطى	أجهزة الصوت
مُغطى	غير مطبق	مُغطى	أجهزة الحاسوب / وحدة تحكم الألعاب / مشغلات MP3
مُغطى	مغطى	مُغطى	أجهزة التصوير

- جميع المزايا التي توفرها الحماية من التلف العرضي لمدة عام واحد المقدمه من إيماكس صالحة لمدة أقصاها عام واحد (1) من تاريخ شراء المنتج.
- جميع المزايا التي توفرها الحماية من التلف العرضي لمدة عامين المقدمه من إيماكس صالحة لمدة عامين (2) كحد أقصى من تاريخ شراء المنتج.
- جميع المزايا التي توفرها الحماية من التلف العرضي لمدة 3 سنوات المقدمه من إيماكس صالحة لمدة أقصاها ثلاث (3) سنوات من تاريخ شراء المنتج.
- الحد الأدنى لقيمة الجهاز المؤمن عليه هو 500 درهم والحد الأقصى هو 40.000 درهم .

لمزيد من المعلومات حول الشروط والأحكام، يرجى قراءة التفاصيل الكاملة لوثيقة التأمين الخاصة بكم.

### الشروط والأحكام

مرحبًا بكم في الحماية من التلف العرضي المقدمه من إيماكس.

هذه هي شروط وأحكام خطة إيماكس للحماية من التلف العرضي الخاصة بكم والمنصوص عليها في وثيقة التأمين الخاصة بكم مع مزود خدمة التأمين وكذلك إتفاقيتكم معنا

في مقابل السداد الكامل لقسط وثيقة التأمين الخاص بكم، ستم حماية الأجهزة الإلكترونية الخاصة بك ضمن الشروط والأحكام المنصوص عليها في خطة الحماية التي اخترتموها. تتم التغطية التأمينية للسلع التي تم شراؤها من خلال متاجر بيع إيماكس وموقع التجارة الإلكترونية الخاص بإيماكس فقط بموجب خطة الحماية الخاصة بكم.

### التعريفات

تحمل بعض الكلمات الواردة في هذه الوثيقة معاني محددة. تم توضيحها أدناه وتحمل نفس المعنى أينما وردت بخط داكن في كافة بنود هذه التغطية التأمينية.

الشخص المؤمن عليه: الشخص الطبيعي أو الاعتباري المحدد في فاتورة إيماكس/ وثيقة التأمين، الذي يمتلك السلعة المؤمن عليها المدرجة تحت التغطية التأمينية لفاتورة إيماكس/ وثيقة التأمين هذه، والذي يحق له، عند الاقتضاء، الحقوق المستمدة من فاتورة إيماكس/ وثيقة التأمين.

المستفيد: الشخص أو الأشخاص الذين يعتبرهم حامل البوليصة أو، عند الاقتضاء، المؤمن عليه، مؤهلين لتلقي أي مساعدة مغطاة بموجب هذه الوثيقة، أو حيثما ينطبق ذلك المبلغ المقابل لأي تعويض منصوص عليه بموجب شروط وثيقة التأمين المتعاقد عليها.

شركة التأمين: شركة عمان للتأمين ش.م.ع التي يقع مقرها في دولة الإمارات العربية المتحدة، وهي شركة التأمين التي تصدر وثيقة التأمين.

المبلغ المؤمن عليه: المبلغ المنصوص عليه في الشروط المحددة لوثيقة التأمين والذي يمثل الحد الأقصى لقيمة التعويض لكل قسم من أقسام التغطية التأمينية.

الحادثة: وهي مطالبة تتعلق بفاتورة إيماكس / وثيقة التأمين التي رفعها الشخص المؤمن عليه إلى شركة المساعدة للمطالبة بمزايا فاتورة إيماكس / وثيقة التأمين.

شركة المساعدة: هي شركة جلف أسيسست ذ.م.م، الشركة التي تقدم المزايا الموضحة في وثيقة التأمين مباشرة أو عن طريق شبكة مزودي الخدمة الخاصة بها، وهي شركة تم تعيينها من قبل مابفري أسيسانسيا ش.م.ع. للإشراف على إدارة المطالبات.

السلعة المؤمن عليها أو الجهاز المؤمن عليه: الهاتف المحمول أو الأجهزة الإلكترونية أو الجهاز المنزلي الذي يخضع لفاتورة إيماكس / وثيقة التأمين.

التلف العرضي: يقصد به الكسر المادي العرضي أو التلف أو العطل في السلعة (السلع) المغطاة بسبب حادثة غير متوقعة يتسبب في ضرر مادي للسلعة المؤمن عليها ويمنعها من العمل بشكل سليم.

التلف المتعمد: يقصد به أي خسارة تنشأ عن أي عمل مباشر أو متعمد، أو إهمال متعمد من قبل الشخص المؤمن عليه لارتكاب أو التآمر بقصد التسبب في خسارة، بما في ذلك فرض أي ظروف غير طبيعية على السلعة المؤمن عليها.

سعر الشراء: السعر الذي دفعه الشخص المؤمن عليه فعليًا وكما هو موضح في إيصال المبيعات أو فاتورة إيماكس للسلعة المؤمن عليها. يشمل السعر أي رسوم جبائية أو ضرائب تحصلها أي سلطة مختصة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

العمر: تفهم الإشارة إلى العمر في فاتورة إيماكس / وثيقة التأمين هذه على أنها الفترة التي تبدأ من تاريخ شراء السلعة المؤمن عليها.

التآكل: يقصد به عملية الخدش أو التآكل بالاحتكاك. والبلى أو الطحن أو الفك عن طريق الاحتكاك الذي لا ينشأ في أي حال من الأحوال نتيجة الاستعمال العادي للسلعة المؤمن عليها.

الحد الاقتصادي: يُقصد به الحدود المنصوص عليها في شروط فاتورة إيماكس / وثيقة التأمين هذه، أو الخطة ذات الصلة، والتي تمثل الحد الأقصى من المزايا التي تغطيها كل فاتورة / وثيقة تأمين إيماكس.

المطالبة: أي حادثة يتم تغطية عواقبها كليًا أو جزئيًا بضمانات وثيقة التأمين. يشكل مجموع الأضرار الناشئة عن حادثة واحدة، خسارة / حادث واحد.

استمارة المطالبة: المستند الذي يتعين على المؤمن عليه تعبئته لمعالجة أي مطالبات تغطيها وثيقة التأمين.

الاشعار بالمطالبة: هي اللحظة التي يبلغ فيها المؤمن عليه شركة التأمين أو شركة المساعدة عن حدوث مطالبة.

قيمة الاستهلاك: انخفاض قيمة الجهاز المؤمن عليه نتيجة الاستخدام أو مرور الوقت.

مبلغ التحمل: المبلغ الذي يجب على المؤمن عليه دفعه في حالة وجود مطالبة.

IMEI: اختصار يرمز إلى "الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة". يعتبر رمز الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة رقماً فريداً مكون من 15 أو 17 رقماً يسمح بالتعرف الواضح على أي جهاز محمول مرتبط بشبكة GSM أو UMTS .

الرقم التسلسلي- "الرقم المسلسل" أو "هوية الرقم التسلسلي" أو "الرقم التسلسلي": الرقم الفريد الذي يسمح بالتعريف القاطع لأي جهاز إلكتروني ويوضع على السلعة من قبل الشركة المصنعة. قد يكون الرقم التسلسلي عبارة عن سلسلة أحرف تتضمن أحرفاً ورموزاً مطبعية أخرى.

فترة التغطية التأمينية: الفترة من تاريخ البدء حتى أقرب ما يلي:

- التاريخ المسجل اعتباراً من فترة التغطية التأمينية كما هو موضح في الشروط الخاصة.
- التاريخ الذي تتجاوز فيه تكلفة المطالبات الصالحة المتراكمة قيمة شراء السلعة / الهاتف المتحرك المؤمن عليه.
- التاريخ الذي تم فيه إلغاء البوليصة.

الإهمال: يقصد به التجاهل الواعي والاختياري للحاجة إلى توشي العناية المعقولة، والذي من المحتمل أن يتسبب في إصابة خطيرة متوقعة أو ضرر للأشخاص أو الممتلكات.

العطل: أي تلف أو خسارة كلية تلحق بالجهاز المؤمن عليه ناتج عن سبب خارجي أو عرضي أو غير متوقع ويمنع الجهاز المؤمن عليه من العمل بشكل صحيح جزئياً أو كلياً. لا يعتبر حدث العطل حدث قوة قاهرة.

قسط التأمين: سعر التأمين الذي يجب على حامل وثيقة التأمين دفعه للشركة لتغطية المخاطر المنصوص عليها في وثيقة التأمين، وستشمل فاتورة قسط التأمين أيضاً العمولات والرسوم والضرائب المطبقة قانوناً .

فئة الجهاز: الفئة التي تضمن الجهاز المؤمن عليه حسب قيمة شرائه أو خصائصه الخاصة. سيحدد هذا التغطية التأمينية والقيود التي تتوافق معها، وفقاً لوثيقة التأمين .

الطرف الثالث: لأغراض عقد التأمين هذا، يُعتبر الطرف الثالث على أنه أي شخص بخلاف حامل وثيقة التأمين أو المؤمن عليه، أو الزوج أو الشريك العرفي أو الأحفاد أو موظفي المؤمن عليه، حيث أن المؤمن عليه يكون شخص اعتباري وكذلك أي شخص غير مصرح له من قبل المؤمن عليه باستخدام السلعة المؤمن عليها.

السرقعة: يقصد بها سرقة السلعة المؤمن عليها من الشخص المؤمن عليه باستخدام العنف أو التهديد أو التخويف.

السطو: يعني (1) الدخول أو الخروج القسري من المبنى و (2) سرقة السلعة المؤمن عليها من الشخص المؤمن عليه . يجب أن تكون هناك علامات مرئية للدخول القسري من أجل التغطية التأمينية للخسارة.

## السلع المغطاة

يجب أن تكون جميع السلع التي تغطيها وثيقة التأمين من الفئات المحددة المدرجة أدناه. لن يتم قبول المطالبات الخاصة بالسلع غير المسجلة إلا إذا كانت السلعة مدرجة أدناه:

- حاسوب مكتبي
- الهواتف المحمولة
- الساعات الذكية
- معدات التصوير: الكاميرا، وكاميرا الفيديو، وإطارات الصور الرقمية المحمولة
- أجهزة الحاسوب المحمولة باليد وأجهزة الحاسوب الشخصية: حاسوب محمول / حاسوب لوجي، (لا يتم تغطية البرامج وفقدان البيانات).
- الأجهزة المنزلية.

## التغطية التأمينية والحدود

تغطي وثيقة التأمين السلع التي تمتلكها وتستخدمها أنت وأفراد عائلتك المباشرين.

### 1- التلف العرضي (حادثة عرضية/ سوائل / شاشة مكسورة) - مشمول التغطية التأمينية

إذا تعرضت السلعة المؤمن عليها لتلف عرضي خلال فترة وثيقة التأمين ، فسنعوم بالترتيب لإصلاح السلعة المؤمن عليها من خلال شبكة مراكز الخدمة لدينا. في حال لم يكن الإصلاح ممكنًا أو غير اقتصادي، فسنترب لاستبدال سلعتك المؤمن عليها بسلعة جديدة مشابهة أو مماثلة. يحق لنا تزويد المؤمن عليه بسلعة جديدة عندما يكون لدينا الخيار.

تغطي وثيقة التأمين التلف العرضي الذي يلحق بالسلعة المؤمن عليها نتيجة للأسباب المفاجئة التالية:

- الأضرار التي تسببها الرمال.
- الأضرار الناجمة عن انسكاب السوائل أو السقوط العرضي في السوائل.
- الأضرار الناجمة عن الرطوبة.
- الأضرار الناجمة عن السقوط أو الصدمات.
- الأضرار الناجمة عن التآكل.
- الأضرار العرضية الناجمة عن السرقة أو السطو: الأضرار التي تسببها أطراف ثالثة غير مصرح بها من قبل المالك عمداً وتستخدم القوة أو التخويف ضد المؤمن عليه.

### 2- السرقة والسطو

في حالة السرقة أو السطو على السلعة المؤمن عليها، سوف نقوم بالترتيب لاستبدال السلعة المؤمن عليها بسلعة جديدة مماثلة أو مشابهة. يحق لنا تزويد المؤمن عليه بسلعة جديدة عندما يكون لدينا الخيار.

## الحدود الاقتصادية - المطبقة على جميع وثائق التأمين

تقتصر التغطية التأمينية الموصوفة أعلاه على:

- تكلفة العمالة لإصلاح أو استبدال الجزء (الأجزاء) التالف أو المعطل من السلعة المؤمن عليها حسب فئة الجهاز.
- تكلفة الجزء (الأجزاء) المستخدمة لاستبدال الجزء (الأجزاء) التالف أو المعطل.
- تكلفة استبدال السلعة المؤمن عليها بجهاز جديد مطابق أو مشابه له خصائص معادلة في حالة التلف العرضي، عندما تكون السلعة المؤمن عليها غير قابلة للإصلاح، أو في حال كانت تكلفة إصلاح السلعة المؤمن عليها أعلى من استبدالها. يجب أيضاً استبدال السلع المؤمن عليها في حالة السرقة أو السطو بجهاز جديد مماثل أو مشابه. يحق لنا تزويد المؤمن عليه بسلعة جديدة عندما يكون لدينا الخيار.
- في وقت المطالبة، يجب ألا يتجاوز المبلغ الإجمالي للإصلاحات و / أو الاستبدال سعر الشراء الأصلي للسلعة المؤمن عليها.
- سيخضع إجمالي المبلغ المستحق في حالة استبدال السلعة المؤمن عليها لمبالغ التحمل التالية:

مبالغ التحمل عن الهواتف غير الذكية والساعات غير الذكية	
المزايا	مبلغ التحمل بالدرهم
الاستبدال	99
الإصلاح	49
مبالغ التحمل عن الهواتف الذكية من آبل و أندرويد	
الاستبدال	199
الإصلاح	99
مبالغ التحمل عن الساعات الذكية (بناءً على أي من الخيارات التالية)	
خيارات مبالغ التحمل (بالدرهم الإماراتي)	
الخيار 1	لا يوجد
الخيار 2	50
الخيار 3	100

## الشروط المحددة - المطبقة على جميع وثائق التأمين

1. هذا التأمين غير قابل للنقل إلى أي مالك لاحق للجهاز المؤمن عليه
2. يجب شراء وثيقة التأمين في نفس تاريخ شراء السلعة المؤمن عليها.
3. وثيقة التأمين هذه غير قابلة للتجديد.
4. يجب تحديد البضائع المؤمن عليها إلى جانب المعلومات العامة في وثيقة التأمين مع ما يلي: IMEI (رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة) أو ملصق الرقم التسلسلي للبضائع المؤمن عليها.
5. يحق للشخص المؤمن عليه أو المستفيد الحصول على مطالبتين كحد أقصى للإصلاح أو الاستبدال مرة واحدة تجاه السلع المؤمن عليها طوال مدة وثيقة التأمين.

6. سيكون المبلغ المؤمن عليه الذي يعادل الحد الأقصى لتكاليف الإصلاح أو الاستبدال لكامل مدة فعالية وثيقة التأمين، في أي حال من الأحوال، قيمة شراء السلعة المؤمن عليها.
7. تنتهي وثيقة التأمين تلقائيًا عند المطالبة بإصلاحين أو عند استبدال السلعة المؤمن عليها بأخرى جديدة بديلة دون الإخلال باستثناءات هذه الشروط العامة والحدود المغطاة.
8. يجب على شركة المساعدة توفير قطع غيار أصلية من مراكز الخدمة المعتمدة في حالة إصلاح أي بضاعة مؤمن عليها.
9. لا يجوز اتخاذ قرار الاستبدال أو الإصلاح إلا بناءً على التشخيص الفني وقرار الفني المعين من قبل شركة المساعدة.
10. في حالة الاستبدال، يتم نقل ملكية الجهاز القديم تلقائيًا إلى شركة المساعدة.

### الاستثناءات - المطبقة على جميع وثائق التأمين

لن نقوم بدفع التالي :

بشكل عام لجميع الضمانات والمزايا بموجب الشروط العامة الحالية، يتم استبعاد عواقب ما يلي من أي سلعة مضمونة في هذا العقد:

- أ) الخسائر التي تحدث خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.
- ب) عندما لا تتطابق السلعة المتضررة مع التفاصيل المذكورة في وثيقة التأمين.
- ج) عندما لا يرسل المؤمن عليه المستندات اللازمة التي تطلبها الشركة والمطلوبة لإدارة المطالبة.
- د) عندما يتعذر التحقق من رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة (IMEI) (لم يتم تسجيله مسبقًا).
- هـ) عندما تكون بيانات سداد مبالغ التأمين الخاصة بالمؤمن عليه غير محدثة، متى يكون ذلك مطبقًا.
- و) فقدان أو سرقة أو إضاعة الجهاز المؤمن عليه.
- ز) تُستثنى كليًا تكاليف الملحقات أو أي جزء استهلاكي متعلق بتشغيل الجهاز المؤمن عليه (المودم أو مجموعة أدوات التحدث الحر أو الشاحن أو البطارية بخلاف تلك التي تم توفيرها في الأصل من قبل الشركة المصنعة أو البطاقات الإضافية أو أي ملحق ثانوي للجهاز المؤمن عليه).
- ح) النفقات المتكبدة نتيجة بنود الديمومة في العقود المبرمة مع المشغل.
- ط) أي عملية تنظيف أو خدمة أو فحص أو صيانة أو تعديل أو إصلاح غير مصرح بها من قبل الشركة.
- ي) أي عطل ناتج عن التهيئة غير الصحيحة أو إعادة التهيئة للجهاز المؤمن عليه، أو أحد التطبيقات.
- ك) الضرر التجميلي: إصلاح الجهاز المؤمن عليه المتضرر فقط من التلف التجميلي، والذي لا يمنع التشغيل الصحيح للجهاز المؤمن عليه. لتجنب الشك، يتم تغطية تلف الغطاء الخلفي للجهاز المؤمن عليه بواسطة هذا التأمين عند شراء البرنامج المطابق.
- ل) الأفعال المتعمدة أو الأفعال التي ثبت أنها نُفذت بسوء نية من قبل المؤمن عليه أو الشخص الذي يجب عليه / عليها الاستجابة له، أو تلك الناتجة عن التعدي أو الانتهاك المتعمد للوائح القانونية.

- (م) أي خسارة ناتجة عن إهمال متعمد من المؤمن عليه.  
(ن) مطالبات لا تعزى إلى حدث واحد محدد.  
(س) أي سلوك احتيالي من أجل الحصول على مزايا من أي من التغطيات التي تخولها وثيقة التأمين .  
(ع) النزاعات المسلحة (سواء كان هناك إعلان رسمي للحرب أم لا)، والأعمال الصاخبة الناتجة عن التجمعات أو المظاهرات، أو التمرد، أو الفتنة، أو الشغب، أو الإرهاب.  
(ف) رد فعل أو إشعاع نووي أو تلوث إشعاعي.  
(ص) الكوارث الطبيعية أو التلوث أو التآكل، وكذلك أي تغيير أو تأثير ضار للماء أو الهواء أو التربة، وبشكل عام، على البيئة.  
(ق) تكلفة الفك من أجل التشخيص، عندما لا يتم تغطية العطل أو التلف العرضي بموجب وثيقة التأمين لأي سبب من الأسباب.  
(ر) أي فقدان يتعلق بملحقات الجهاز المؤمن عليه.  
(ش) البلى والاستهلاك العادي و التقادم.  
(ت) العطل أو التلف الناتج عن التخزين غير الصحيح، وسوء الصيانة، والتركيب غير الصحيح، ما لم يؤكد ممثل الخدمة المعتمد عكس ذلك.  
(ث) أي عطل أو ضرر يغطيه ضمان الشركة المصنعة أو أي تأمين آخر.  
(خ) الخسارة المترابطة من أي نوع.  
(ذ) تكاليف النقل أو الشحن التي يتحملها الشخص المؤمن عليه من وإلى مرفق الإصلاح المعتمد المعين من قبل شركة المساعدة.  
(ض) أي نوع من المسؤولية المدنية التي يتحملها الشخص المؤمن عليه.
- بالإضافة إلى الاستثناءات العامة لجميع أقسام التغطية التأمينية في هذه الوثيقة، لن يتم توفير تأمين للحالات التالية ونتائجها:
- (أ) الضرر الناجم عن عطل كهربائي أو ميكانيكي للسلعة المؤمن عليها التي يندرج في نطاق ضمان الشركة المصنعة.  
(ب) الأضرار التي تسببها الفيروسات أو أي نوع من مشكلات البرامج. تُفهم البرامج على أنها البرامج المثبتة في الهاتف المحمول والتي تجعل الجهاز المؤمن عليه معطلاً.  
(ج) في حال ثبوت أن الضرر ناجم عن استخدام مخالف لتوصيات أو معايير الشركة المصنعة.  
(د) الأضرار الناجمة عن عيب كامن في التصنيع.  
(هـ) الخدوش والطعجات وأي أضرار خارجية بحتة.  
(و) تلك الناتجة عن تكوين إعدادات المستخدم، أو عملية النسخ الاحتياطي أو استعادة البيانات، أو الفقد أو الضرر، أو تلف أنظمة تشغيل البيانات.

- (ز) التلف العرضي الناجم عن مصدر الطاقة، أو التنقيط الكهربائي، أو الاتصال غير السليم بالشبكة الكهربائية، أو المحولات، أو المثبتات، أو مثبطات زيادة التيار، أو بسبب أعطال في المولدات أو المحولات بشكل عام أو غيرها من الأجهزة أو الملحقات ما لم يتم التصريح بذلك أو توفيره مباشرة من قبل الشركة المصنعة.
- (ح) الإصلاحات والتعديلات التي تم إجراؤها على جهاز فني غير مصرح به من قبل الشركة المصنعة أو شركة التأمين أو أي نوع من الإصلاح الذاتي أو محاولة الإصلاح الذاتي.
- (ط) أي ضرر عرضي ناتج عن عيوب موجودة مسبقًا، بخلاف تلك المشمولة بالفعل بموجب ضمان الشركة المصنعة.
- (ي) عند إزالة رقم الطراز أو الرقم التسلسلي أو ملصق رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة /الرقم التسلسلي للمعدات (المُسجل مسبقًا) للجهاز المؤمن عليه أو تلفه أو تشويهه أو تلطخه أو مسحه.
- (ك) تُستبعد الأجهزة التي تعتبر مقاومة للماء من قبل الشركة المصنعة والأجهزة التي لها تصنيف أعلى من 68 من التغطية التأمينية الخاصة بالضرر الناجم عن المياه. ولذلك، يكون من المفهوم أن أي تلف آخر يحدث بسبب السوائل مثل (القهوة، المشروبات الغازية، وما إلى ذلك) والذي لا يغطيه ضمان الشركة المصنعة، أو المطالبات الناشئة عن عمق المياه أعلى من ضمان الشركة المصنعة سيتم تغطيتها من خلال هذا التأمين ضد التلف العرضي.
- (ل) الأضرار ذات الطبيعة غير العرضية.
- استثناءات السطو أو السرقة:
- (م) عمليات السطو أو السرقة التي تحدث خارج دولة الإمارات العربية المتحدة.
- (ن) الملحقات
- (س) الاختفاء الغامض أو الظروف أو الأسباب غير المبررة.
- (ع) السرقة أو السطو على الجهاز من المركبات غير الخاضعة للرقابة، باستثناء السيارة المغلقة بالكامل والمغلقة بشكل آمن، و تم تنشيط جميع أنظمة الأمان وتم اتخاذ جميع التدابير الأمنية المعقولة لإخفاء الجهاز المؤمن عليه.
- (ف) لا يغطي تأمينيا الجهاز الذي يتم الاحتفاظ به في ممر مشترك أو منطقة مشتركة أو غرفة مرافق في مبنى سكني. وفي حالة السرقة أو السطو على الجهاز المؤمن عليه عند تركه دون رقابة في مكان يمكن للجمهور الوصول إليه وقت وقوع الحادث وذلك عند حدوث السرقة جراء تركه دون رقابة على مرأى ومسمع في مكان عام، أو بعيداً عن متناول المالك، مع عدم وجود رقابة أو حفظ للجهاز المؤمن عليه، أو بسبب أي إغفال متعمد أو إهمال.
- (ص) في حالة السطو، حيث لا يمكن إثبات أن الدخول إلى الموقع المذكور قد تم قسرياً أو تم الوصول إليه بطريقة عنيفة.

(ق) في حالة سرقة الجهاز المؤمن عليه دون استخدام القوة ضد الأشياء، أو العنف أو تهريب الأشخاص الذين يحملونه أو يحمونه.

(ر) يُستثنى فقدان أو سرقة أو إضاعة الجهاز المؤمن عليه.

### شروط المسؤولية

1- في حالة وجود أي مطالبة، تكون مسؤولية شركة المساعدة مشروطة بمطالبة الشخص المؤمن عليه بالمزايا التي تمتثل وتستمر في الامتثال لشروط هذه الوثيقة.

2- يجب على الشخص المؤمن عليه الاحتفاظ بالفاتورة الأصلية، التي تحتوي على رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة أو الرقم التسلسلي للجهاز، للاستفادة من مزايا التأمين ضد التلف العرضي والسرقعة والسطو.

3- في حالة وقوع تلف عرضي تغطيه وثيقة التأمين هذه، يجب على الشخص المؤمن عليه أن:

أ- يتخذ جميع الاحتياطات المعقولة لتقليل الخسارة.

ب- يتصل في أقرب وقت ممكن بشركة المساعدة لإخطارهم بالتلف.

ج- يُقدم الشخص المؤمن له جميع المعلومات المطلوبة للشروع في أي مطالبة.

د- تخلي شركة المساعدة مسؤوليتها عن أي خسارة أو تلف للمعلومات / البيانات في السلعة المؤمن عليها، ولا تتحمل المسؤولية عن أي انتهاك لخصوصية معلومات الشخص المؤمن عليه الموجودة في السلعة المؤمن عليها.

هـ- يوافق الشخص المؤمن عليه على أنه يجب إزالة أي مستخدم / كلمة مرور أو بريد إلكتروني أو تطبيقات (محددة مسبقًا و / أو مثبتة) من البضائع المؤمن عليها في وقت الإصلاح / الاستبدال. كما يجب أن يُقدم الشخص المؤمن عليه جميع المعلومات المطلوبة التي تحتاجها ورشة الإصلاح لفتح السلعة المؤمن عليها.

و- يحتفظ الشخص المؤمن عليه على نسخة احتياطية من بيانات السلعة المؤمن عليها قبل تسليم السلعة المؤمن عليها إلى ورشة العمل لإصلاحها أو استبدالها.

ز- يوافق الشخص المؤمن عليه على أنه في حالة استبدال السلعة المؤمن عليها، لن يكون الجهاز القديم ملكًا له وسيصبح ملكًا لشركة المساعدة.

ح- في حال وجود أي شكوى، يجب أن يُبلغ المؤمن عليه شركة التأمين أو شركة المساعدة خلال مدة أقصاها (5) أيام عمل تبدأ من تاريخ الإصلاح / الاستبدال عن طريق الاتصال بقسم الجودة والامتثال

في شركة المساعدة من خلال عنوان البريد الإلكتروني التالي: [Techdep@mapfre.com](mailto:Techdep@mapfre.com)

د- في حالة وجود أي شكاوى فيما يتعلق بالإصلاح / الاستبدال الذي تم إجراؤه، سيكون ضمان الإصلاح وفقاً لشروط وأحكام مركز الإصلاح المعتمد الذي حددته شركة المساعدة حيث تم إصلاح / استبدال المنتج.

## تقديم مطالبة

كيف أقدم مطالبة؟

- في غضون 5 أيام عمل كحد أقصى من تاريخ وقوع التلف العرضي أو السرقة أو السطو، تواصل معنا لإبلاغنا بالمطالبة عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى [Techdep@mapfre.com](mailto:Techdep@mapfre.com) أو الاتصال على رقم: 80009730536. سنقوم بتقييم أولي للمطالبة الخاصة بكم. إذا تمكنا من مساعدتك عبر البريد الإلكتروني، فسنقوم بذلك.
- في حال احتياج منتجك إلى إصلاح أو استبدال، فستحتاج إلى ملء استمارة المطالبة والسماح لشركة جلف أسست بأن تقوم بإجراء الخدمة الخاصة بمطالبتك.
- يجب أن تُقدم أي وثيقة سنطلبها لمتابعة المطالبات الخاصة بك في غضون 10 أيام عمل من تاريخ الإخطار بالمطالبة. كما يمكن إرسال الوثائق المطلوبة عبر البريد الإلكتروني: [Techdep@mapfre.com](mailto:Techdep@mapfre.com).
- الوثائق المطلوبة:

- نسخة من وثيقة هوية المستفيد،
- يجب تعبئة استمارة المطالبة والتوقيع عليها من قبل المستفيد، والذي يجب أن تتضمن رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة أو الرقم التسلسلي الخاصين بالجهاز في حالة الهواتف المحمولة، أو الرقم التسلسلي في حالة السلع والأجهزة الإلكترونية،
- نسخة من فاتورة شراء السلعة المؤمن عليها.
- الجهاز المؤمن عليه التالف (ما لم يكن الجهاز المؤمن عليه قد فُقد بسبب السرقة أو السطو) - يجب أن ينسخ المؤمن عليه جميع البيانات احتياطياً قبل تقديم الجهاز المؤمن عليه التالف. لن نكون مسؤولين عن أي بيانات مفقودة. يجب إزالة جميع خدمات التخزين السحابية قبل تقديم الجهاز المؤمن عليه التالف.
- في حالة السرقة أو السطو: يجب أن تحتوي النسخة الأصلية من التقرير المقدم إلى السلطة المحلية المختصة، على التفاصيل الكاملة والتوضيحات السليمة / الواضحة حول الحالة بما في ذلك تفاصيل الجهاز المؤمن عليه.
- في حالة السرقة أو السطو على هاتف ذكي، إيصال دفع من مزود شريحة الهاتف يفيد إستبدال الشريحة

- لن تتحمل شركة المساعدة أية مطالبات إذا لم يتم استيفاء الشروط والأحكام المذكورة أعلاه.

## الشروط العامة - المطبقة على جميع الأقسام

### 1. المطالبات الاحتيالية

في حال تقدم الشخص المؤمن عليه بمطالبة مع العلم بأن المطالبة غير صحيحة أو تمت المبالغة فيها بشكل احتيالي في أي جانب من الجوانب أو التقدم بإفادة دعماً للمطالبة مع العلم بأن الإفادة غير صحيحة في أي جانب من الجوانب أو تقديم مستند دعماً لمطالبة مع العلم بأن المستند مزيف أو غير صحيح في أي جانب من الجوانب أو التقدم بمطالبة تتعلق بأي أضرار عرضية ناتجة عن تصرف متعمد من جانب الشخص المؤمن عليه أو بنية الاحتيال على شركة التأمين وشركة المساعدة، فحينها يتم رفض المطالبة وسيتم إلغاء وثيقة التأمين الخاصة بكم بدون إشعار إضافي ودون رد أي من أقساط التأمين. يكون لشركة التأمين وشركة المساعدة الحق في استرداد من الشخص المؤمن عليه تكاليف أي مطالبة تم سدادها بالفعل بموجب وثيقة التأمين هذه (يجوز استرداد التكاليف، عند الضرورة، من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة أمام المحاكم القضائية). يكون لشركة التأمين وشركة المساعدة الحق أيضاً في استرداد من الشخص المؤمن عليه تكاليف أي تحقيق في مطالبة احتيالية بموجب وثيقة التأمين هذه (يجوز استرداد التكاليف، عند الضرورة، من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة أمام المحاكم القضائية).

### 2. استبدال الجهاز من قبل مزود الضمان الخاص بالجهة المصنعة

في حال استبدال الجهاز المؤمن عليه من قبل مزود الضمان الخاص بالجهة المصنعة نتيجة لعيب في التصنيع وحاجة الشخص المؤمن عليه لتحديث بيانات وثيقة التأمين ، يقوم الشخص المؤمن عليه بتقديم إثبات رسمي من مزود الضمان الخاص بالجهة المصنعة يوضح إستبدال الجهاز ويحتوي ذلك الإثبات على تفاصيل كلا الجهازين على غرار رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة / الرقم المسلسل والعلامة التجارية وطراز الأجهزة. يتم الإبلاغ عن هذا الطلب إلى شركة المساعدة في غضون 5 أيام عمل بعد أقصى اعتباراً من تاريخ استبدال الجهاز وبخلاف ذلك تحتفظ شركة المساعدة بحقها في رفض الطلب.

### 3. إلغاء وثيقة التأمين

يكون للشخص المؤمن عليه الحق في إلغاء وثيقة التأمين ، بعد أقصى 7 أيام بعد إصدار وثيقة التأمين، ويخضع ذلك للشروط الواردة أدناه:

- في حال كان صندوق البضاعة المؤمن عليها غير مفتوحاً، يتم إلغاء وثيقة التأمين مع استرداد 100 % من مبلغ التأمين.
- في حال كان صندوق البضاعة المؤمن عليها مفتوحاً، يتم إلغاء بوليصة التأمين مع استرداد 85 % من مبلغ التأمين.
- يخضع استرداد مبلغ التأمين لعدم تسجيل أي مطالبة بموجب وثيقة التأمين .

#### 4. مبلغ التحمل

سوف تتحمل في وقت المطالبة مبلغ التحمل المشار إليه. وفي حال إخفاقكم في سداد مبلغ التحمل، يجوز لنا إلغاء وثيقة التأمين الخاصة بكم.

#### 5. الإجراءات الاحترازية المعقولة

يجب إبقاء الأغراض المشمولة بالتغطية التأمينية في حالة جيدة واتخاذ كافة الإجراءات المعقولة من أجل منع وقوع الضرر.

6. القانون الساري على وثيقة التأمين (ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك): يسري القانون الإماراتي على هذه الاتفاقية.

7. تكون الانجليزية هي لغة وثيقة التأمين وكافة المراسلات المتعلقة بها.

#### أرقام الاتصال

للمطالبات: عبر الهاتف: شركة جلف أسست: 800 0973 0536

عبر البريد الإلكتروني: [Techdep@mapfre.com](mailto:Techdep@mapfre.com)

ساعات العمل- 24 ساعة باليوم، 7 أيام بالأسبوع، 365 يوم بالسنة