



شركة ظفار للتأمين ش.ع.م.
DHO FAR INSURANCE COMPANY (S.A.O.G)



80007777



www.dhofarinsurance.com



dhofar@dhofarinsurance.com

GADGET ACCIDENTAL DAMAGE INSURANCE POLICY WORDING

WHEREAS the Insured described in the Schedule hereto (hereinafter called the " the Insured/Insured Person/you/your") made a proposal and declaration which shall be the basis of this contract and is deemed to be incorporated herein and having paid or agreed to pay the premium stated in the Schedule as consideration for such insurance during the period stated in the Schedule.

Dhofar Insurance Company S.A.O.G, (hereinafter called the " the Insurer, we, Our , Company or Us ") will subject to the insurance terms exceptions and conditions contained hereinafter indemnify the insured for Risks derived from Accidental Damage for Gadget insurance policies issued by Dhofar Insurance Company, to the extent of the amount limits and exclusions, Policy conditions, both hereafter enclosed, which will form an integral part of this Insurance.

Dhofar Insurance agrees subject to the terms and conditions contained herein or endorsed or otherwise expressed hereon, to indemnify the Insured to the extent and in the manner specified herein, against accidental damage to the insured gadget as identified hereafter during the Policy period.



Terms and Conditions of

Gadget Accidental Damage Insurance

1. General Definitions:

- A. **Gadget:** It is understood for the purpose of this insurance that GADGET will always mean Multi Brand Smart Phones/**iPad/MacBooks/Laptops/iMac/Apple Watch/Airpods** as outlined in the policy schedule.
- B. **Policy schedule:** The document(s) containing Insured Person Details, Gadget Details and Specifications, Sum Insured as per Purchase Invoice, Period of Insurance, selected insurance covers, Insurance Premium and deductible. Policy schedule contains unique number and is subject to the terms and conditions of Gadget Accidental Damage Insurance.
- C. **Insured Person:** The natural or legal person identified in the Policy Schedule (Certificate) that owns the insured Gadget included under the cover of this Insurance Policy, and who is entitled, where fitting, to the rights derived from the insurance policy.
- D. **Beneficiary:** Person or persons considered by the Policyholder or, where applicable, the Insured, to be entitled to receive any assistance duly covered or, where applicable, the amount corresponding to any indemnity provided or under the terms of the insurance policy.
- E. **Insurer:** We, Insurer, us, Company or our means Dhofar Insurance Company S.A.O.G located in the Sultanate of Oman.
- F. **Insured amount:** The amount set forth in the Specific Conditions of the Policy and which represents the maximum value of the compensation for each cover Article.
- G. **Incident:** A claim related to the Insurance Policy raised by the Insured Person to the Insurance Company claiming the benefit of such Insurance Policy.
- H. **Insured property:** Gadget (Phones, Smart Phones, Tablets, Computer and Laptops) as outlined in the policy schedule.
- I. **Accidental damage:** means accidental physical breakage, destruction due to an unforeseen event which causes physical damage to the Insured Gadget and that prevents it from operating correctly.
- J. **Intentional damage:** Means any loss arising out of any act, or willful neglect by the Insured Person to commit or conspire to commit with the intent to cause a loss, including imposition of any abnormal conditions to the Insured Property.
- K. **Purchase price:** Means the price effectively paid by Insured Person and as evidenced on the sales receipt or invoice, for the Insured Property. The price includes any duty, levy or tax raised by any competent authority in Oman.
- L. **Gadget Age:** References in this insurance Policy to Age will be understood from the period running from the date of purchase of the Insured Gadget.
- M. **Abrasion:** The process of scraping or wearing down by friction. A wearing, grinding, or rubbing away by friction which in any instance don't arise as a result of the normal wear and tear of the Insured Gadget.
- N. **Liability Limit:** means the thresholds set forth in the conditions of this insurance Policy, or relevant plan, and which represent the maximum benefits covered under each Insurance Policy.



- O. **Claim:** Any event whose consequences are totally or partially covered by the guarantees of this policy. The collection of damages arising out of one event constitutes one loss/accident.
- P. **Claim form:** Document to be completed by the Insured Person for processing any claims duly covered by this Policy
- Q. **Claim notification:** The Insured must report the occurrence of a claim to the Insurer
- R. **Depreciation:** The reduction in value suffered by the Insured Gadget as a result of use or the simple passage of time.
- S. **Excess:** The amount the Insured has to pay in case of a claim.
- T. **IMEI:** Acronym which stands for "International Mobile Equipment Identity". The IMEI code is a unique 15 or 17-digit number which permits the unequivocal identification of any mobile device associated with a GSM or UMTS network.
- U. **Serial Number- "S/N", "SNID" or "Serial No":** Unique number which permits the unequivocal identification of any electronic Gadget set by the manufacturer on the gadget itself. The serial number may be a character string that includes letters and other typographical symbols.
- V. **Period of cover:** The period from the Start Date until the earliest of the following:
- The date registered as of the Period of Cover as shown in the Policy schedule
 - The date when the accumulated valid claim(s) cost exceeds the Purchase Value of the Insured Gadget.
 - The date in which this Policy is cancelled.
- W. **Negligence:** means a conscious and voluntary disregard of the need to use reasonable care, which is likely to cause foreseeable grave injury or harm to persons or a property.
- X. **Breakdown:** Any deterioration or destruction of the Gadget that is the result of some external, accidental, unpredictable cause and prevents the Gadget from functioning correctly partially or completely. A breakdown event shall not be deemed a Force Majeure event.
- Y. **Premium:** The price of the insurance that the Policyholder must pay the Company to cover the risks provided in this Policy, the premium invoice will also include commissions, charges and the legally applicable taxes.
- Z. **Gadget range:** Category within which the insured Gadget falls, according to its purchase value or its special features. This will determine the coverage and limits which will correspond to it, in accordance with this policy.
- AA. **Third party:** For the purposes of this insurance contract, a third party shall be deemed to be any person other than the Policyholder or the Insured, or the spouse, or first-degree relatives, or employees of the Insured, where the Insured is a legal person; as well as any person not authorized by the Insured to use the Insured Gadget.

2. Cover

2.1 Accidental Damage

The Company shall bear the costs of repairing or replacing the insured Gadget in case of Accidental Damage as a result of the following sudden causes:

- Damages caused by dropping or impacts.
- Damages caused by the spill or accidental fall in liquids.



- C. Damages caused by humidity.
- D. Damages caused by Abrasion which in any instance **don't** arise as a result of the normal wear and tear of the Insured Gadget.
- E. Damages caused by sand.
- F. Damages caused intentionally by third parties not authorized by the owner and using force or intimidation against the insured (a police report must be provided in the event of a claim)
- G. Robbery: Means the taking of the Insured Device from the Insured Person using violence, threats, or intimidation. (a police report must be provided in the event of a claim)
- F. Burglary: Means (1) the forcible entry or exit of premises and (2) taking away illegally the Insured Device from the Insured Person. Visible signs of forced entry must be present in order for loss to be covered. (a police report must be provided in the event of a claim)

2.2 The Cover is limited to:

- i. During the lifetime of insurance Policy, The Insured Person is entitled to:
- ii. 1 claims of repair or 1 replacement of the Insured Gadget for the duration of the Insurance policy.
- iii. Labour cost for the repair or replacement of the faulty or damaged part(s) on the protected Gadget.
- iv. The cost of the part(s) used to replace the faulty or damaged part(s).
- v. The replacement of the Insured Gadget with an identical or similar new Gadget having equivalent characteristics and quality in case of Accidental Damage, when the protected Gadget is not repairable, or in case the cost of repairing the insured Gadget is higher than its replacement.
- vi. The Authorized service centre has the right of providing the insured with a refurbished Gadget when having the option.
- vii. At the time of the claim the total amount of repairs and/or replacement should not exceed the original Purchase Price of the Insured Gadget.
- viii. The total claim amount in the case of repair or replacement will be subject to a deductible payment (mentioned below) payable by the Insured Person.
- ix. Accidental damage on smart phones back cover is included
- x. The Policy shall automatically terminate upon claiming 1 repair or when the Insured Gadget is replaced without prejudice to the exclusions of the general conditions and the covered limits and the balance premium if any becomes payable immediately.
- xi. The Gadget Identification Details must be identified on the Insurance Policy Schedule with the following:
- xii. IMEI (International Mobile Equipment Identity) or serial number, Brand and Model.
- xiii. The Insurance Policy shall automatically terminate when the insured Gadget replaced without prejudice to the exclusions of these General Conditions and the covered limits. The ownership of damaged Gadget shall automatically be transferred to DHO FAR INSURANCE.
- xiv. Maximum coverage value of RO 800.



3. **Liability Limit**

The covers set out in Article 2 are limited to:

- a. Labour cost for the repair or replacement of the faulty or damaged part(s) on the Insured Gadget.
- b. The cost of the part(s) used to replace the faulty or damaged part(s).
- c. The replacement of the Insured Gadget with an identical or similar new Gadget having equivalent characteristics and quality in case of Accidental Damage, when the Insured Gadget is not repairable, or in case the cost of repairing the Insured Gadget is higher than its replacement.
- d. At the time of the claim the total amount of repairs and/or replacement should not exceed the original Purchase Price of the Insured Gadget.
- e. The total claim amount in the case of repair or replacement will be subject to the following DEDUCTIBLE payment payable by the Insured Person:
10% of Device Value as stated in the Purchase Invoice

4. **DURATION OF INSURANCE POLICY**

The Insured Person may subscribe to GADGET Accidental Damage Policy for 12/24 months (as per Policy schedule), Monthly Plan Automatically Extends for a maximum 24Months

5. **LIABILITY CONDITIONS**

In the event of any claim, the liability of the insurer shall be conditional on the Insured claiming benefit having complied with and continuing to comply with the terms of this Policy.

the Insured shall keep original invoice and insurance Policy Schedule, containing the Gadget's IMEI, Serial Number to avail the Accidental Damage benefit.

In the event of Accidental damage covered under this policy, the insured person shall:

- a. Take all reasonable precautions to minimize the loss
- b. As soon as possible call Dhofar Insurance or its affiliates to notify the incident.
- c. Provide the Authorized call centre with all relevant information as may be required.
- e. The Insured person approves that any user/ password, email or applications (pre-set and/or installed) should be removed from the Insured Gadget at the time of claim. The insured Person will give all requested information to the repair shop to access the Insured Gadget.
- f. A backup copy of the insured Gadget's data should be done by the Insured Person before giving the Insured Gadget to the workshop for repair/ replacement service.



- g. The insured Person accepts that in case of Gadget replacement, the old Insured Gadget will not anymore his property and will become the property of the Insurance Company.
- h. In case of any complaint about the service provided, the Insured Person shall notify the Authorized service centre within 5 working days starting from the service date by contacting Dhofar Insurance.

The insurer disclaims any responsibility for any loss or damage of information in the protected Gadget and is not responsible for any breach to the privacy of the Insured Person's information contained in the insured Gadget.

6. EXCLUSIONS

On a general basis for all the guarantees and benefits under the present General Conditions, the consequences of the following are excluded from any guarantee object of this contract, shall not be provided for the following cases and their consequences:

- a. Damage due to electrical or mechanical failure of the insured gadget falling under the scope of the manufacturer warranty.
- b. Damages caused by viruses or any kind of software issue. understood as Software the programs installed in the smart phone that render the Insured Gadget inoperative.
- c. If the damage has been produced by the use contrary to the recommendations or standards of the manufacturer.
- d. Damages caused by a latent manufacturing defect.
- e. Scratches, dents and any other purely external damage that does not affect the operation of the gadget.
- f. Damages caused by the configuration of user settings, or the process of backup or data recovery, loss, corruption, or damage to data operating systems.
- g. Accidental damage caused by the power supply, electric drip, improper connection to the electrical network, adapters, stabilizers, surge suppressors, by faults in generators or transformers in general or other Gadgets or accessories unless authorized or supplied directly by the manufacturer.
- h. Repairs, modifications made to the Gadget of a technician not authorized by the manufacturer or the Insurance Company or any type of self-repair or attempt to self-repair.
- i. Any accidental damage caused by pre-existing defects.
- j. When the model number or serial number or number of IMEI / ESN sticker (previously registered) of the Gadget is removed, damaged, defaced, stained or erased.
- k. Gadgets considered waterproof by the manufacturer and Gadgets pertaining an IP rating above 68 are excluded from water damage cover. It is understood here that any other liquid damage (coffee, soft drink, etc.) not covered by the manufacturer warranty will be covered by this Accidental Damage Insurance.
- l. Damages of a non-accidental nature.
- m. Losses occurring outside Oman & UAE
- n. When the Identification of damaged Gadget does not match the details stated in the insurance policy schedule.
- o. When the insured person does not submit the documentation requested by the company and needed to manage the claim.



- p. When it is not possible to verify the IMEI number (for smart phones) (it was not previously registered).
- q. When the Insured is not up to date with the payment of insurance premiums.
- r. The loss, theft (other than burglary or robbery) or mislaying of the gadget.
- s. Duly excluded are the costs of accessories or of any consumable part related to the operation of the Insured Gadget (modem, hands-free kit, charger, battery, add-in cards or any accessory that is secondary to the Insured Gadget). other than originally supplied by the manufacturer.
- t. Expenses incurred as a result of permanence clauses in contracts with the operator. (when Gadget is purchased via Telecommunication Company)
- u. Any cleaning, service, inspection, maintenance, adjustment or repair process not authorized by the Insurance Company.
- v. Any malfunction resulting from; incorrect configuration or reconfiguration of the Gadget or use of an application.
- w. Cosmetic damage: the repair of the Insured Gadget solely affected by cosmetic damage, which does not prevent the correct operation of the Gadget.
- x. For avoidance of doubt, accidental damage on mobile and tablet back cover damages is covered by this insurance.
- y. Willful acts or acts carried out in bad faith, by the Insured Person or the person for whom he / she is responsible for, or those derived from the infringement or deliberate breach of the legal regulations.
- z. Any loss caused by negligence of the Insured.
- aa. Any fraudulent conduct in order to receive benefits from any of the coverages to which this Policy entitles.
- bb. Cost of mounting and dismounting for the diagnosis, when the breakdown or accidental damage is not covered under this Policy for any reason.
- cc. Normal wear and tear, obsolescence.
- dd. Breakdown or damage caused by incorrect storage, poor maintenance, improper installation, unless the authorized service representative confirms the opposite.
- ee. Any breakdown or damage covered by the manufacturer's warranty or any other Insurance.
- ff. Consequential loss of any nature.
- gg. Any kind of Civil Liability incurred by the Insured Person.
- hh. Insurer is exempt from liability when as a result of force majeure, it is unable to put into effect any of the benefits specified envisaged in this policy
- ii. Armed conflicts (whether there is an official declaration of war) tumultuous actions produced by the course of meetings or demonstrations, rebellion, sedition, riot, or terrorism.
- jj. Reaction or nuclear radiation or radioactive contamination
- kk. Natural disasters. Pollution, corrosion, as well as any variation or harmful influence of water, air or soil and, in general, on the environment.

7. INTERPRETATION

This Policy, the Schedule, and these General Conditions, the Special Conditions, Warranties, Exclusions, and Endorsements, known collectively as the Terms of the Policy, shall be read together



as one contract and any word or expression to which a special meaning has been attached in any part shall bear such meaning throughout.

8. CONTRIBUTION

If at the time of any loss or damage happening to any Gadget hereby insured, there be any other subsisting insurance or insurances, whether effected by the Insured Person or by any other person or persons, covering the same Gadget, this Insurer shall not be liable to pay or contribute more than its ratable proportion of such loss or damage.

9. FRAUDULENT CLAIM

If the Insured Person makes a claim knowing the claim to be false or fraudulently exaggerated in any respect or make a statement in support of a claim knowing the statement to be false in any respect or submit a document in support of a claim knowing the document to be forged or false in any respect or make a claim in respect of any Accidental Damage caused by the Insured Person willful act or with the intent to defraud the Insurer and Authorized service centre, Then the claim will be declined and your insurance Policy will be cancelled without notice with no refund of premium.

The Insurer and Authorized service centre may be entitled to recover from Insured Person the cost of any claim already paid under this Insurance Policy (if necessary, the cost may be recovered through legal proceedings).

Insurer and Authorized service centre may also be entitled to recover from Insured Person the cost of any investigation into a fraudulent claim under this Insurance Policy (if necessary, the cost may be recovered through the instigation of legal proceedings).

In such an event, some or all of the following actions will happen:

- i. All benefits under this insurance Policy will be lost
- ii. We may cancel the policy
- iii. We may not refund the premium, and
- iv. We will refer the matter to the public prosecution

10. REPLACEMENT OF GADGET BY MANUFACTURER WARRANTY PROVIDER

In the event insured Gadget is replaced by manufacturer warranty provider due to manufacture fault. The insured person needs to update his/her Policy data, insured shall provide official proof from manufacturer warranty provider which shows that the replacement of Gadget and such a proof shall contain the details of both Gadgets such IMEI / serial number, brand and model of the Gadgets. Such request shall be reported to the Insurance company within a maximum period of 5 days from the date of Gadget replacement otherwise the administrator company reserves its right to reject the request.

11. CLAIM

The Insured Person must contact the Insurer by tel. on 80007777 or by email on gadget@dhofarinsurance.com within a maximum period of 5 working days from the date of the Accidental Damage. The Insured Person then is required to submit the required documents or



Gadget to the authorized service centre designated by Insurance Company within a maximum of 10 working days from the date of notification of the claim.

No claim will be undertaken by the Insurance Company unless notified in accordance with the terms of this Article.

When the Insured Person declares a claim, the claim declaration form shall be filled out, signed and submitted to the Insurance Company,

The Authorized service centre will arrange the repair or replacement in authorized repair facility, under these Terms and Conditions and in accordance with the Insured Person, who is required to allow access to the Insured Gadget or their transfer where necessary.

12. CLAIM PROCEDURE

1. Claim and service process

In case of accidental damage, always before any work is carried out on the Insured Gadget, the policy holder must contact the call centre authorized by Insurance Company's Claims Department within a maximum period of 5 working days from the date of the Accidental Damage and submit the required documents and device to the repairer technician within a maximum of 10 working days from the date he notified the contact centre.

The Insured Person must provide the Insurance Company or the service centre with the following documents:

- 1) Copy of the Insured Person identification, passport.
- 2) Gadget serial number (IMEI) in case of mobiles or Serial Number S/N in case of Tablet/Gadget.
- 3) Copy of the Policy Schedule.
- 4) Claim intimation form to be filled out at the time of submitting the damaged Gadget to the appointed workshop.
- 5) In case of burglary, robbery or damages caused intentionally by third parties not authorized by the owner and using force or intimidation against the insured, original copy of the report filed with the competent authority, such report must contain full details and proper/clear explanations about the case including the details of the insured gadget.

In case of Accidental Damage to the insured device.

1. In case of accidental damage of the Gadget the insured must call our contact centre to declare the claim to the following number 80007777 or to the following email address: gadget@dhofarinsurance.com
2. The call centre shall be available 24 hours, but the claims management shall be handled only during working hours (from 8.00 am to 16.00 pm).
3. Insurer or authorized Call Centre should direct the insured to take the device directly to the repairer.



4. The insured shall provide to the claim handler or the service provider the following information:
 - 4.1. Name as per the policy schedule.
 - 4.2. Policy Number.
 - 4.3. Gadget serial number (IMEI) in case of mobiles or Serial Number S/N in case of Tablet/Gadget.
 - 4.4. Gadget Model.
 - 4.5. Gadget original warranty provider
 - 4.6. Insured Telephone contact.
5. The claim handler representative shall call back the insured within maximum four (4) working hours from the time the first contact call received.
6. The claim handler representative shall call the insured and he shall guide him to appointed authorized service centre.
4. The insured shall go to the selected workshop to deliver the damaged Gadget following completion of a claim form signed by both parties (insured and technical service).
5. This claim form shall be presented eventually at the time of collection of the repaired/replaced Gadget.
9. The authorized workshop shall inspect the Gadget, assess the damage and send a report to claims administrator company with a:
 - 9.1. Description of the damages.
 - 9.2. Technical cause of the damage.
 - 9.3. Estimation of repair or replacement cost.
 - 9.4. Estimation of repair time.
 - 9.5. Photo of the damaged part/component and a photo of the serial number for the claimed Gadget.
10. If the damage is covered under the policy, the Gadget is repairable and the cost of repair does not exceed the liability limit, the claims administrator shall authorize the Gadget repair to the workshop.
11. Once the Gadget is ready for delivery, the workshop or the call centre shall call directly the insured and they shall request him to pick it up from its premises.

The following clauses will be applied on workshop:

- a. All Mobiles and Tablets brands will be repaired and returned back within 15 working days to the Insured if the Gadget is repaired within Dhofar Insurance network of repairers



- b. Service providers shall approve an estimation report assessing the damage submitted by the service centre within two working days from the date of receiving the report
- c. Service Centre provide Repair Warranty for Parts repaired will be for 30 days
- f. In cases where the Gadget is beyond repair and reached its end of life cycle in the market, the service providers shall propose alternate model having similar features to be replaced.
- g. If the spare parts required for repair are not available within 20 working days from the time the workshop issues the claim form, the claims administrator shall authorize replacement of the damaged Gadget.

13. RIGHT OF THIRD PARTY

Nothing contained in this Policy gives third party any rights.

14. CANCELLATION

This Policy may be cancelled at the written request of the Insured at any time provided there are no unpaid or outstanding claims under this policy. In such cases, the Insurer will apply short period premium as hereunder for the time the Policy has been in force.

Proportion of Annual Premium

نسبة من القسط السنوي

Period of Insurance

فترة سريان التأمين Premium to be retained

القسط المحتفظ به

Not exceeding 1 week	أقل من أسبوع	12.50%
Not exceeding 1 month	أقل من شهر	25.00%
Not exceeding 2 months	أقل من شهرين	37.50%
Not exceeding 3 months	أقل من 3 أشهر	50.00%
Not exceeding 6 months	أقل من 6 أشهر	62.50%
Not exceeding 8 months	أقل من 8 أشهر	87.50%
Exceeding 8 months	أكثر من 8 أشهر	100%

This insurance may be terminated at the option of the Insurer, under the following circumstances, in which case, the company shall give 30 days' written notice of cancellation to the insured, and the Insurer shall be liable to repay a rateable proportion of the premium for the unexpired term from the date of the cancellation:

- a. Any Non-disclosure, misrepresentation of any material fact by the Insured, in respect of this insurance. (A material fact is one which affects the judgment of the Insurer in deciding whether to accept a risk or not and if he decides to accept, the terms on which he will do so. For any existing



شركة ظفار للتأمين ش.م.ع.ع.
DHO FAR INSURANCE COMPANY (S.A.O.G)



80007777

www.dhofarinsurance.com

dhofar@dhofarinsurance.com

insurance, it affects his judgment of whether he wishes to continue to insure the risk, and if so, on what terms).

b. Any non-observance of the terms of this insurance contract by the Insured.

c. Non-Payment of premium on due dates agreed.

Default of Insured person to comply with agreed premium payment agreed with Insured at Policy inception.

d. Non-cooperation of the Insured Person with the Insurer, their representatives, loss adjusters, investigators in respect of any claim.

However,

As per General Condition on "Fraud", the Insurer is not obliged to provide any notice of cancellation or return of premium in case fraudulent claim/s is/are lodged under this policy.

In respect of non-disclosure/misrepresentation of any material fact, the Insurer shall be entitled to deduct any expenses incurred towards the issuance of this policy, from such refund premium payable upon cancellation.

15. **GOVERNING LAW AND JURISDICTION**

This Insurance Policy shall be subject to and governed by, in its interpretation or in respect of any difference or dispute arising out of or in connection with it, to the laws and regulations of the Sultanate of Oman. The competent Courts of the Sultanate of Oman shall have the sole jurisdiction in case of any difference or dispute arising out of or in connection with this Insurance Policy.

16. **SUBROGATION**

The Insured shall, at the expense of the Insurer do and concur in doing, and permit to be done, all such acts and things as may be necessary or reasonably required by the Insurer for the purpose of enforcing any rights and remedies, or of obtaining relief or indemnity from other parties to which the Insurer shall be or would become entitled or subrogated, upon its paying for any loss or damage under this policy, whether such acts and things shall be or become necessary or required before or after his indemnification by the Insurer.

17. **LANGUAGE**

In the event of a difference between the Arabic and English texts in this Policy, the Arabic text shall prevail.

18. **FEEDBACK AND COMPLAINTS**

We are always happy to hear your comments and will do our best to improve our product and services.

If you have any feedback or complaint, please contact:

Quality Assurance Officer

Dhofar Insurance Company S.A.O.G.



شركة ظفار للتأمين ش.م.ع.ع.
DHO FAR INSURANCE COMPANY (S.A.O.G)

PO Box 1002, PC 112, Ruwi

Sultanate of Oman

Email: dhofar@dhofarinsurance.com

Email: complaints@dhofarinsurance.com

Tel: +968 247 05 305

Fax: +968 247 93 641

Call Center +968 80007777

(8AM to 5pm – Sunday to Thursday)



80007777



www.dhofarinsurance.com



dhofar@dhofarinsurance.com

الإصدار الأول 2023/8/1

صباغة وثيقة التأمين ضد الأضرار العرضية للأجهزة

تأمين المعدات الإلكترونية

التأمين ضد الأضرار العرضية للأجهزة

حيث أن المؤمن له الموصوف في الجدول الملحق بهذا العقد (يُسمى فيما بعد "المؤمن له/الشخص المؤمن له/أنت/التأمين الخاص بك") قد قدم طلباً وإقراراً والذي سيكون أساس هذا العقد ويعتبر مدرجاً في هذا العقد وقد دفع أو وافق على دفع القسط المبين في الجدول مقابل هذا التأمين خلال الفترة المذكورة في الجدول.

ستخضع شركة ظفار للتأمين ش.م.ع.ع (المشار إليها فيما بعد بـ "المؤمن أو نحن أو شركتنا") لشروط التأمين والاستثناءات والشروط الواردة فيما يلي بتعويض المؤمن له عن المخاطر الناجمة عن الأضرار العرضية للأجهزة المستمدة من وثائق تأمين الأجهزة الصادرة عن شركة ظفار للتأمين، إلى حدود المبالغ والاستثناءات، وشروط الوثيقة، المرفقة فيما بعد، والتي ستشكل جزءاً لا يتجزأ من هذا التأمين.

توافق شركة ظفار للتأمين، وفقاً للشروط والأحكام الواردة في هذه الوثيقة أو الملحقة أو المعبر عنها بطريقة أخرى، على تعويض المؤمن له إلى الحد وبالطريقة المحددة هنا، ضد الأضرار العرضية التي تلحق بأجهزة المؤمن عليه كما هو محدد فيما بعد خلال فترة الوثيقة.

الشروط والأحكام

التأمين ضد الأضرار العرضية للأجهزة

1. تعريفات عامة:

- أ. **الجهاز:** من المفهوم لغرض هذا التأمين أن الأجهزة ستعني دائمًا (آيباد/ ماك بوك/ آي ماك/ ساعة أبل/ إيربودز) كما هو موضح في جدول الوثيقة.
- ب. **جدول الوثيقة:** المستند (المستندات) التي تحتوي على تفاصيل الشخص المؤمن عليه، وتفاصيل الجهاز ومواصفاته، ومبلغ التأمين وفقًا لفاتورة الشراء، ومدة التأمين، وتغطيات التأمين المختارة، وقسط التأمين ومبلغ التحمل. يحتوي جدول الوثيقة على رقم فريد ويخضع لشروط وأحكام التأمين ضد الأضرار العرضية للأجهزة.
- ت. **الشخص المؤمن له:** الشخص الطبيعي أو الاعتباري المحدد في جدول الوثيقة (الشهادة) الذي يملك الجهاز المؤمن عليه المدرج تحت غطاء وثيقة التأمين هذه، والذي يحق له، عند الاقتضاء، الحقوق المستمدة من وثيقة التأمين.
- ث. **المستفيد:** الشخص أو الأشخاص حسب ما يراه حامل الوثيقة أو المؤمن له، عند الاقتضاء، مؤهلين للحصول على أي مساعدة مغطاة حسب الأصول أو، عند الاقتضاء، المبلغ المقابل لأي تعويض مقدم أو بموجب شروط وثيقة التأمين.
- ج. **شركة التأمين (المؤمن):** نحن، شركة التأمين (المؤمن)، نحن الشركة أو شركتنا تعني شركة ظفار للتأمين ش.م.ع.ع الموجودة في سلطنة عُمان.
- ح. **مبلغ التأمين:** المبلغ المنصوص عليه في الشروط الأداة خاصة بالوثيقة والذي يمثل الحد الأقصى لقيمة التعويض لكل مادة تغطية.
- خ. **الحادثة:** المطالبة المتعلقة بوثيقة التأمين التي يرفعها المؤمن له إلى شركة التأمين للمطالبة بالاستفادة من وثيقة التأمين تلك.
- د. **الممتلكات المؤمن عليها:** الأجهزة (الهواتف، الهواتف الذكية، الأجهزة اللوحية، أجهزة الكمبيوتر وأجهزة الكمبيوتر المحمولة) كما هو موضح في جدول الوثيقة.
- ذ. **الضرر العرضي:** يعني الكسر المادي العرضي، والتدمير بسبب حدث غير متوقع يسبب ضررًا ماديًا للجهاز المؤمن عليه ويمنعه من العمل بشكل صحيح.
- ر. **الضرر المتعمد:** يعني أي خسارة تنشأ عن أي فعل أو إهمال متعمد من قبل المؤمن له في ارتكاب أو التآمر لارتكاب بقصد التسبب في خسارة، بما في ذلك ايقاع أي أحوال غير طبيعية على الممتلكات المؤمن عليها.

- ز. **سعر الشراء:** السعر الذي يدفعه المؤمن له فعلياً والمثبت في إيصال أو فاتورة البيع للممتلكات المؤمن عليها. يشمل السعر أي رسوم أو جبايات أو ضرائب يتم فرضها من قبل أي سلطة مختصة في عُمان.
- س. **عمر الجهاز:** سيتم فهم الإشارات إلى العمر في وثيقة التأمين هذه بدءاً من الفترة التي تبدأ من تاريخ شراء الجهاز المؤمن عليه.
- ش. **التآكل:** عملية الكشط أو التلف أو البلى نتيجة الاحتكاك. التلف أو البلى أو الطحن أو الفك بسبب الاحتكاك الذي لا ينشأ بأي حال من الأحوال نتيجة التلف أو البلى العادي للجهاز المؤمن عليه.
- ص. **حد المسؤولية:** يعني الحدود المنصوص عليها في شروط وثيقة التأمين هذه، أو الخطة ذات الصلة، والتي تمثل الحد الأقصى من المزايا المغطاة بموجب كل وثيقة تأمين.
- ض. **المطالبة:** أي حدث تكون عواقبه مغطاة كلياً أو جزئياً بضمانات هذه الوثيقة. يشكل تحصيل التعويضات الناشئة عن حدث واحد خسارة/حادثاً واحداً.
- ط. **نموذج المطالبة:** المستند الذي يتعين على الشخص المؤمن عليه إكماله لتجهيز أي مطالبات تغطيها هذه الوثيقة حسب الأصول.
- ظ. **إشعار المطالبة:** يجب على المؤمن عليه إبلاغ شركة التأمين بحدوث المطالبة.
- ع. **الإهلاك:** انخفاض القيمة الذي تتعرض له الأجهزة المؤمن عليها نتيجة الاستخدام أو مرور الوقت.
- غ. **مبلغ التحمل المحدد في الوثيقة:** المبلغ الذي يجب على المؤمن له دفعه في حالة المطالبة.
- ف. **آي إم إي آي (IMEI):** اختصار يرمز إلى "رقم التعريف الدولي الفريد للأجهزة المحمولة". رمز آي إم إي آي (IMEI) هو رقم فريد مكون من 15 أو 17 رقمًا يسمح بالتعرف بشكل لا لبس فيه على أي جهاز محمول مرتبط بشبكة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM) أو الخدمة العالمية للاتصالات السلكية واللاسلكية المتنقلة (UMTS).
- ق. **الرقم التسلسلي - "S/N" أو "SNID" أو "رقم التعريف التسلسلي":** رقم فريد يسمح بالتعرف بشكل لا لبس فيه على أي جهاز إلكتروني تم وضعه من قبل الشركة المصنعة على الجهاز نفسه. قد يكون الرقم التسلسلي عبارة عن سلسلة أحرف تتضمن أحرفاً ورموزاً مطبعية أخرى.
- ك. **فترة التغطية¹:** الفترة من تاريخ البدء حتى أقرب ما يلي:
1. التاريخ المسجل اعتباراً من فترة التغطية كما هو موضح في جدول الوثيقة.
 2. التاريخ الذي تتجاوز فيه تكلفة المطالبة (المطالبات) السليمة المتراكمة قيمة شراء الجهاز المؤمن عليه.
 3. التاريخ الذي يتم فيه إلغاء هذه الوثيقة.

- ل. **الإهمال:** يعني التجاهل المتعمد والطوعي للحاجة إلى استخدام العناية المعقولة، والذي من المحتمل أن يسبب إصابة خطيرة أو ضررًا متوقعًا للأشخاص أو الممتلكات.
- م. **العطل:** أي تدهور أو تحطم للجهاز نتيجة لبعض الأسباب الخارجية أو العرضية أو غير المتوقعة ويمنع الجهاز من العمل بشكل صحيح جزئيًا أو كليًا. لا يعتبر حدث الكسر حدث قوة قاهرة.
- ن. **القسط:** سعر التأمين الذي يجب على حامل الوثيقة دفعه للشركة لتغطية المخاطر المنصوص عليها في هذه الوثيقة، وستتضمن فاتورة القسط أيضًا العمولات والرسوم والضرائب المطبقة قانونًا.
- هـ. **نطاق الجهاز:** الفئة التي تندرج ضمنها الجهاز المؤمنة، حسب قيمة شرائها أو مميزاتها الخاصة. وهذا سيحدد التغطية والحدود التي ستقابلها، وفقًا لهذه الوثيقة.
- و. **الطرف الثالث:** لأغراض عقد التأمين هذا، يعتبر الطرف الثالث هو أي شخص آخر غير صاحب وثيقة التأمين أو المؤمن له أو الزوج أو أقاربه من الدرجة الأولى أو موظفي المؤمن له، حيث يكون المؤمن عليه طرفًا. شخص قانوني؛ وكذلك أي شخص غير مرخص له من قبل المؤمن له باستخدام الجهاز المؤمن عليه.

2. التغطية التأمينية

2.1 الأضرار العرضية

- تتحمل الشركة تكاليف إصلاح أو استبدال الجهاز المؤمن عليه في حالة حدوث أضرار عرضية نتيجة للأسباب المفاجئة التالية:
- أ. الأضرار الناجمة عن السقوط أو الصدمات.
- ب. الأضرار الناجمة عن انسكاب السوائل أو السقوط العرضي في السوائل.
- ت. الأضرار الناجمة عن الرطوبة.
- ث. لا تنشأ بأي حال من الأحوال نتيجة للتآكل العادي للجهاز المؤمن عليه.
- ج. الأضرار الناجمة عن الرمال.
- ح. الأضرار الناجمة عمداً من قبل أطراف ثالثة غير مصرح بها من قبل المالك واستخدام القوة أو التهريب ضد المؤمن له (يجب تقديم تقرير الشرطة في حالة المطالبة)
- خ. السرقة: تعني أخذ الجهاز المؤمن عليه من الشخص المؤمن له باستخدام العنف أو التهديد أو التخويف. (يجب تقديم تقرير الشرطة في حالة وجود مطالبة)
- و. السطو: يعني (1) الدخول القسري إلى المبنى أو الخروج منه و(2) الاستيلاء بشكل غير قانوني على الجهاز المؤمن عليه من الشخص المؤمن عليه. يجب أن تكون العلامات المرئية للدخول القسري موجودة حتى تتم تغطية الخسارة. (يجب تقديم تقرير الشرطة في حالة وجود مطالبة)

2.2 يقتصر الغطاء على:

1. خلال مدة وثيقة التأمين، يحق للشخص المؤمن عليه:
2. مطالبة واحدة للإصلاح أو استبدال واحد للجهاز المؤمن عليه طوال مدة وثيقة التأمين.
3. تكلفة العمالة لإصلاح أو استبدال الجزء (الأجزاء) المعيبة أو النالفة في الجهاز المحمي.

4. تكلفة الجزء (الأجزاء) المستخدم لاستبدال الجزء (الأجزاء) المعيب أو التالف.
5. استبدال الجهاز المؤمن عليه بجهاز جديد مماثل أو مشابه له خصائص وجودة مكافئة في حالة التلف العرضي، أو عندما تكون الجهاز المحمية غير قابلة للإصلاح، أو في حالة أن تكلفة إصلاح الجهاز المؤمن عليه أعلى من استبداله.
6. يحق لمركز الخدمة المعتمد تزويد المؤمن له بجهاز مجدد عند توفر الخيار.
7. في وقت المطالبة، يجب ألا يتجاوز المبلغ الإجمالي للإصلاحات و/أو الاستبدال سعر الشراء الأصلي للجهاز المؤمن عليه.
8. سيخضع إجمالي مبلغ المطالبة في حالة الإصلاح أو الاستبدال لدفعة مبلغ التحمل (المذكور أدناه) يدفعها الشخص المؤمن عليه.
9. يتم تضمين التلف العرضي على الغطاء الخلفي للهواتف الذكية.
10. تنتهي الوثيقة تلقائيًا عند المطالبة بإصلاح واحد أو عند استبدال الجهاز المؤمن عليه دون الإخلال باستثناءات الشروط العامة والحدود المغطاة وباقي القسط إن وجد مستحق الدفع على الفور.
11. يجب تحديد تفاصيل تعريف الجهاز في جدول وثيقة التأمين مع ما يلي:
12. أي إم إي أي (IMEI) \ رقم التعريف الدولي الفريد للأجهزة المحمولة) أو الرقم التسلسلي والعلامة التجارية والطرز.
13. تنتهي وثيقة التأمين تلقائيًا عند استبدال الجهاز المؤمن عليه دون الإخلال باستثناءات هذه الشروط العامة والحدود المغطاة. سيتم نقل ملكية الجهاز التالف تلقائيًا إلى شركة ظفار للتأمين.
14. الحد الأقصى لقيمة التغطية 800 ريال عُمان.

3. حدود المسؤولية

يقصر الغطاء التأميني المنصوص عليه في المادة 2 على ما يلي:

- أ. تكلفة العمالة لإصلاح أو استبدال الجزء (الأجزاء) المعيبة أو التالفة في الجهاز المؤمن عليه.
- ب. تكلفة الجزء (الأجزاء) المستخدم لاستبدال الجزء (الأجزاء) المعيب أو التالف.
- ج. استبدال الجهاز المؤمن عليه بجهاز جديد مماثل أو مشابه له خصائص وجودة مكافئة في حالة التلف العرضي، أو عندما تكون الجهاز المؤمنة غير قابلة للإصلاح، أو في حالة أن تكلفة إصلاح الجهاز المؤمن عليه أعلى من استبداله.
- د. في وقت المطالبة، يجب ألا يتجاوز المبلغ الإجمالي للإصلاحات و/أو الاستبدال سعر الشراء الأصلي للجهاز المؤمن عليه.
- هـ. سيخضع إجمالي مبلغ المطالبة في حالة الإصلاح أو الاستبدال لدفعة المبلغ التحمل التالية التي يدفعها الشخص المؤمن عليه:

10% من قيمة الجهاز كما هو مذكور في فاتورة الشراء

4. مدة وثيقة التأمين

يجوز للشخص المؤمن عليه الاشتراك في وثيقة تأمين الجهاز ضد الأضرار العرضية لمدة 24/12 شهرًا (وفقًا لجدول الوثيقة)، يتم تمديد الخطة الشهرية تلقائيًا لمدة أقصاها 24 شهرًا

5. شروط المسؤولية

في حالة وجود أي مطالبة، تكون مسؤولية شركة التأمين مشروطة بالتزام المؤمن له الذي يطالب بالمزايا واستمراره في الالتزام بشروط هذه الوثيقة.

يقوم المؤمن عليه بالاحتفاظ بالفاتورة الأصلية وجدول وثيقة التأمين، الذي يحتوي على رقم آي إم إي (IMEI) \ رقم التعريف الدولي الفريد للأجهزة المحمولة) الخاص بالجهاز والرقم التسلسلي للاستفادة من مزايا الأضرار العرضية.

في حالة وقوع أضرار عرضية تغطيها هذه الوثيقة، يجب على الشخص المؤمن عليه:

- أ. اتخاذ جميع الاحتياطات المعقولة لتقليل الخسارة
 - ب. في أقرب وقت ممكن اتصل بشركة ظفار للتأمين أو الشركات التابعة لها للإبلاغ عن الحادث.
 - ج. تزويد مركز الاتصال المعتمد بجميع المعلومات ذات الصلة التي قد تكون مطلوبة.
 - هـ. يوافق الشخص المؤمن عليه على ضرورة إزالة أي مستخدم/كلمة مرور أو بريد إلكتروني أو تطبيقات (محددة مسبقًا و/أو مثبتة) من الجهاز المؤمن عليه في وقت المطالبة. سيقوم الشخص المؤمن عليه بتقديم جميع المعلومات المطلوبة إلى ورشة الإصلاح للوصول إلى الجهاز المؤمن عليه.
 - F. يجب أن يقوم الشخص المؤمن عليه بعمل نسخة احتياطية من بيانات الجهاز المؤمن عليه قبل تسليم الجهاز المؤمن عليه إلى ورشة العمل لخدمة الإصلاح/ الاستبدال.
 - ز. يقبل الشخص المؤمن عليه أنه في حالة استبدال الجهاز، فإن الجهاز القديم المؤمن عليه لن تعد ملكًا له وسيصبح ملكًا لشركة التأمين.
 - ح. في حال وجود أي شكوى حول الخدمة المقدمة، يجب على المؤمن له إبلاغ مركز الخدمة المعتمد خلال 5 أيام عمل تبدأ من تاريخ الخدمة عن طريق الاتصال بشركة ظفار للتأمين.
- تخلي شركة التأمين طرفها من أي مسؤولية عن أي خسارة أو تلف للمعلومات الموجودة في الجهاز المحمي وليست مسؤولة عن أي انتهاك لخصوصية معلومات الشخص المؤمن له الواردة في الجهاز المؤمن عليه.

6. الاستثناءات

بشكل عام لجميع الضمانات والمزايا بموجب هذه الشروط العامة، لا يتم استبعاد عواقب ما يلي من أي ضمان موضوع في هذا العقد، ولا يتم توفيرها للحالات التالية وعواقبها:

- أ. الأضرار الناجمة عن عطل كهربائي أو ميكانيكي للجهاز المؤمن عليه التي تقع ضمن نطاق ضمان الشركة المصنعة.
- ب. الأضرار الناجمة عن الفيروسات أو أي نوع من مشاكل البرامج. يُفهم على أنه برنامج البرامج المثبتة في الهاتف الذكي والتي تجعل الجهاز المؤمن عليه غير فعالة.
- ج. إذا كان الضرر قد نتج عن الاستخدام المخالف لتوصيات أو معايير الشركة المصنعة.
- ح. الأضرار الناجمة عن عيب التصنيع الكامن.
- خ. الخدوش والطعجات وأي أضرار خارجية بحتة أخرى لا تؤثر على تشغيل الجهاز.
- د. الأضرار الناجمة عن ضبط إعدادات المستخدم، أو عملية النسخ الاحتياطي أو استعادة البيانات، أو فقدانها، أو تلفها، أو تلف أنظمة تشغيل البيانات.

- د. الأضرار العرضية الناجمة عن مصدر الطاقة، أو التنقيط الكهربائي، أو الاتصال غير السليم بالشبكة الكهربائية، أو المحولات، أو المثبتات، أو مثبطات التيار الكهربائي، أو بسبب أخطاء في المولدات أو المحولات بشكل عام أو غيرها من الأجهزة أو الملحقات ما لم يتم ترخيصها أو توفيرها مباشرة من قبل الشركة المصنعة.
- ر. الإصلاحات أو التعديلات التي يتم إجراؤها على الجهاز بواسطة فني غير معتمد من قبل الشركة المصنعة أو شركة التأمين أو أي نوع من الإصلاح الذاتي أو محاولة الإصلاح الذاتي.
- ز. أي ضرر عرضي ناتج عن عيوب موجودة مسبقاً.
- س. عند إزالة رقم الطراز أو الرقم التسلسلي أو ملصق رقم التعريف الدولي الفريد / الرقم التسلسلي الإلكتروني (المسجل مسبقاً) الخاص بالجهاز أو اتلافه أو تشويبه أو تغطيته أو مسحه.
- ش. يتم استبعاد الأجهزة التي تعتبرها الشركة المصنعة مقاومة للماء والأجهزة التي لها تصنيف حماية دخول المياه والغبار (IP) أعلى من 68 من تغطية الأضرار الناجمة عن المياه. ومن المفهوم هنا أن أي ضرر آخر بسبب السوائل (القهوة والمشروبات الغازية وما إلى ذلك) لا يغطيه ضمان الشركة المصنعة سيكون مشمولاً بالتأمين ضد الأضرار العرضية.
- ص. الأضرار ذات الطبيعة غير العرضية.
- ض. الخسائر التي تحدث خارج عُمان والإمارات العربية المتحدة.
- ط. عندما لا يتطابق تعريف الجهاز التالف مع التفاصيل المذكورة في جدول وثيقة التأمين.
- ظ. عندما لا يقوم المؤمن عليه بتقديم المستندات التي طلبتها الشركة واللازمة لإدارة المطالبة.
- ع. عندما لا يكون من الممكن التحقق من رقم آي إم إي آي IMEI \ رقم التعريف الدولي الفريد (للهواتف الذكية) (لم يتم تسجيله مسبقاً).
- غ. عندما لا يكون المؤمن قد دفع أقساط التأمين المستحقة حتى تاريخه.
- ف. الخسارة أو السرقة (بخلاف السطو أو السرقة) أو ضياع الجهاز.
- ق. يتم استبعاد تكاليف الملحقات/ الإكسسوارات أو أي جزء مستهلك يتعلق بتشغيل الجهاز المؤمن عليه (المودم أو مجموعة سماعات الهاتف أو الشاحن أو البطارية أو البطاقات الإضافية أو أي ملحق ثانوي للجهاز المؤمن عليه) على النحو الواجب. بخلاف ما تم توفيره في الأصل من قبل الشركة المصنعة.
- ك. النفقات المتكبدة نتيجة لشروط الديمومة في العقود المبرمة مع المشغل. (عند شراء الجهاز عبر شركة الاتصالات)
- ل. أي عملية تنظيف أو خدمة أو فحص أو صيانة أو تعديل أو إصلاح غير مصرح بها من قبل شركة التأمين.
- م. أي عطل ناتج عن؛ إعدادات غير صحيحة أو إعادة إعدادات الجهاز أو استخدام التطبيق.
- ن. التلف التجميلي: إصلاح الجهاز المؤمن عليه يتأثر فقط بالتلف التجميلي، وهو ما لا يمنع التشغيل الصحيح للجهاز.
- هـ. لتجنب الشك، يغطي هذا التأمين الأضرار العرضية التي تلحق بالغطاء الخلفي للهاتف المحمول والكمبيوتر اللوحي.
- و. الأفعال المتعمدة أو الأفعال التي تتم بسوء نية من قبل الشخص المؤمن عليه أو الشخص الذي يكون مسؤولاً عنه، أو تلك المستمدة من المخالفة أو الانتهاك المتعمد للأنظمة القانونية.
- ي. أي خسارة ناجمة عن إهمال المؤمن له.
- أ. أي سلوك احتيالي من أجل الحصول على فوائد من أي من التغطيات التي تخولها هذه الوثيقة.
- ب. تكلفة الفك والتركييب للتشخيص، عندما لا تغطي هذه الوثيقة العطل أو التلف العرضي لأي سبب من الأسباب.
- ت. البلي الطبيعي والتقدم.
- ث. الأعطال أو الأضرار الناجمة عن التخزين غير الصحيح، أو سوء الصيانة، أو التثبيت غير السليم، ما لم يؤكد ممثل الخدمة المعتمد عكس ذلك.
- ج. أي عطل أو ضرر يغطيه ضمان الشركة المصنعة أو أي تأمين آخر.
- ح. الخسارة التبعية مهما كانت طبيعتها.
- خ. أي نوع من المسؤولية المدنية التي يتحملها الشخص المؤمن عليه.

- دد. تُعفى شركة التأمين من المسؤولية عندما تكون غير قادرة، نتيجة لقوة القاهرة، على تنفيذ أي من المزايا المنصوص عليها في هذه الوثيقة.
- أأ. النزاعات المسلحة (سواء كان هناك إعلان رسمي للحرب) الاضطرابات بسبب التجمعات أو المظاهرات أو التمرد أو الفتنة أو الشعب أو الإرهاب.
- بب. التفاعلات أو الإشعاعات النووية أو التلوث الإشعاعي.
- تت. الكوارث الطبيعية. التلوث والتآكل وأي تغير أو تأثير ضار للمياه أو الهواء أو التربة وعلى البيئة بشكل عام.

7. التفسير

يجب قراءة هذه الوثيقة والجدول وهذه الشروط العامة والشروط الخاصة والضمانات والاستثناءات والملاحق، والمعروفة إجمالاً بشروط الوثيقة، معاً كعقد واحد وأي كلمة أو تعبير له معنى خاص مبين في أي جزء سيكون له نفس هذا المعنى طوال الوقت.

8. المساهمة \ التحمل

إذا كان هناك، في وقت حدوث أي خسارة أو ضرر لأي جهاز مؤمن عليه بموجب هذه الوثيقة، أي تأمين أو تأمينات أخرى، سواء تم إجراؤها بواسطة الشخص المؤمن عليه أو بواسطة أي شخص أو أشخاص آخرين، تغطي نفس الجهاز، فلن تكون شركة التأمين مسؤولة عن دفع أو تحمل أكثر من نسبتها في مثل هذه الخسارة أو الضرر.

9. المطالبة الاحتياطية

إذا قدم الشخص المؤمن عليه مطالبة وهو يعلم أن المطالبة مزورة أو مبالغ فيها بشكل احتيالي في أي وجه من الوجوه أو أدلى بإقرار مؤيد للمطالبة وهو يعلم أن الاقرار مزور في أي وجه من الوجوه أو قدم مستنداً مؤيداً للمطالبة مع علمه بالمستند كونه مزوراً أو زائفاً بأي شكل من الأشكال أو تقديم مطالبة فيما يتعلق بأي ضرر عرضي ناجم عن تصرف متعمد من الشخص المؤمن عليه أو بقصد الاحتيال على شركة التأمين ومركز الخدمة المعتمد، وبعد ذلك سيتم رفض المطالبة وسيتم إلغاء وثيقة التأمين الخاصة بك دون سابق إنذار مع عدم استرداد قسط التأمين.

لشركة التأمين ومركز الخدمة المعتمد استرداد تكلفة أي مطالبة تم دفعها بالفعل بموجب وثيقة التأمين هذه من الشخص المؤمن عليه (إذا لزم الأمر، يمكن استرداد التكلفة من خلال الإجراءات القانونية).

يحق لشركة التأمين ومركز الخدمة المعتمد أيضاً استرداد تكلفة أي تحقيق في مطالبة احتياطية بموجب وثيقة التأمين هذه من الشخص المؤمن عليه (إذا لزم الأمر، يمكن استرداد التكلفة من خلال بدء الإجراءات القانونية).

في مثل هذه الحالة، سيحدث بعض أو كل الإجراءات التالية:

1. سيتم فقدان جميع المزايا بموجب وثيقة التأمين هذه.
2. يجوز لنا إلغاء هذه الوثيقة.
3. قد لا نرد قسط التأمين.
4. سنحيل الأمر إلى الادعاء العام.

10. استبدال الجهاز من قبل مقدم ضمان الشركة المصنعة

في حالة استبدال الجهاز المؤمنة من قبل مزود ضمان الشركة المصنعة بسبب خطأ في التصنيع. يحتاج الشخص المؤمن عليه إلى تحديث بيانات وثيقة التأمين الخاصة به، ويجب على المؤمن له تقديم دليل رسمي من مزود ضمان الشركة المصنعة يوضح استبدال الجهاز ويجب أن يحتوي هذا الإثبات على تفاصيل كلا الجهازين مثل رقم التعريف الدولي IMEI / الرقم التسلسلي والعلامة التجارية وطراز الجهاز. يجب الإبلاغ عن هذا الطلب إلى شركة التأمين خلال فترة أقصاها 5 أيام من تاريخ استبدال الجهاز وإلا تحتفظ الشركة المسؤولة بحقها في رفض الطلب.

11. المطالبات

يجب على الشخص المؤمن عليه الاتصال بشركة التأمين عبر الهاتف على الرقم 80007777 أو عن طريق البريد الإلكتروني على gadget@dhofarinsurance.com خلال مدة أقصاها 5 أيام عمل من تاريخ وقوع الضرر العرضي. يتعين على الشخص المؤمن عليه تقديم المستندات المطلوبة أو الجهاز إلى مركز الخدمة المعتمد المعين من قبل شركة التأمين خلال مدة أقصاها 10 أيام عمل من تاريخ الإخطار بالمطالبة.

لن تقبل شركة التأمين أي مطالبة ما لم يتم إخطارها وفقاً لأحكام هذه المادة.

عندما يتقدم الشخص المؤمن عليه بمطالبة، يجب عليه ملء نموذج إقرار المطالبة وتوقيعه وتقديمه إلى شركة التأمين، مركز الخدمة المعتمد بترتيب عملية الإصلاح أو الاستبدال في منشأة إصلاح معتمدة، بموجب هذه الشروط والأحكام ووفقاً للشخص المؤمن عليه، الذي يُطلب منه السماح بالوصول إلى الجهاز المؤمن عليه أو نقلها عند الضرورة.

12. إجراءات المطالبات

1. عملية المطالبة والخدمة

في حالة حدوث ضرر عرضي، دائماً قبل تنفيذ أي عمل على الجهاز المؤمن عليه، يجب على حامل الوثيقة الاتصال بمركز الاتصال المعتمد من قبل قسم المطالبات في شركة التأمين خلال فترة أقصاها 5 أيام عمل من تاريخ الضرر العرضي وتقديم المستندات والجهاز المطلوب تسليمه إلى فني الإصلاح خلال مدة أقصاها 10 أيام عمل من تاريخ إخطار مركز الاتصال.

يجب على المؤمن له تزويد شركة التأمين أو مركز الخدمة بالمستندات التالية:

- (1) صورة من هوية المؤمن عليه وجواز السفر.
- (2) الرقم التسلسلي للجهاز (IMEI) رقم التعريف الدولي الفريد في حالة الهواتف المحمولة أو الرقم التسلسلي S/N في حالة الجهاز اللوحي/الجهاز.
- (3) صورة من جدول الوثيقة.
- (4) يتم تعبئة نموذج الإشعار بالمطالبة عند تسليم الجهاز التالف إلى الورشة المعينة.

(5) في حالة السطو أو السلب أو الأضرار التي تحدث عمدا من قبل أطراف ثالثة غير مصرح بها من قبل المالك واستخدام القوة أو التهيب ضد المؤمن عليه، يجب تقديم النسخة الأصلية من التقرير المقدم إلى السلطة المختصة، يجب أن يحتوي هذا التقرير على التفاصيل الكاملة والصحيحة / التوضيحات حول الحالة بما في ذلك تفاصيل الجهاز المؤمن عليه.

في حالة حدوث ضرر عرضي للجهاز المؤمن عليه.

1. في حالة حدوث ضرر عرضي للجهاز، يجب على المؤمن له الاتصال بمركز الاتصال الخاص بنا للإعلان بالمطالبة على الرقم التالي 80007777 أو على عنوان البريد الإلكتروني التالي: Gadget@dhofarinsurance.com.
2. مركز الاتصال متاح على مدار 24 ساعة، على أن يتم التعامل مع إدارة المطالبات خلال ساعات العمل فقط (من الساعة 8.00 صباحًا إلى الساعة 16.00 مساءً).
3. يجب على شركة التأمين أو مركز الاتصال المعتمد توجيه المؤمن له بأخذ الجهاز مباشرة إلى ورشة الإصلاح.
4. يجب على المؤمن له أن يزود المسؤول عن إكمال إجراءات المطالبات أو مقدم الخدمة بالمعلومات التالية:

1.4 الاسم حسب جدول الوثيقة.

2.4 رقم الوثيقة.

3.4 الرقم التسلسلي للجهاز (IMEI) رقم التعريف الدولي الفريد في حالة الهواتف المحمولة أو الرقم التسلسلي S/N في حالة الجهاز اللوحي/الجهاز.

4.4 طراز الجهاز.

5.4 مزود الضمان الأصلي للجهاز.

6.4 رقم هاتف المؤمن له.

5. يجب على ممثل المسؤول عن إكمال إجراءات المطالبة إعادة الاتصال بالمؤمن له خلال أربع (4) ساعات عمل كحد أقصى من وقت تلقي مكالمة الاتصال الأولى.

6. يقوم المسؤول عن إكمال إجراءات المطالبة بالاتصال بالمؤمن له وإرشاده إلى مركز الخدمة المعتمد.

4. يجب على المؤمن له التوجه إلى الورشة المختارة لتسليم الجهاز التالف بعد استكمال نموذج المطالبة الموقع من الطرفين (المؤمن له والخدمة الفنية).

5. يجب تقديم نموذج المطالبة هذا في نهاية المطاف عند استلام الجهاز الذي تم إصلاحه/استبداله.

9. يجب على الورشة المعتمدة فحص الجهاز وتقييم الضرر وإرسال تقرير إلى إدارة المطالبات بالشركة مع ما يلي:

9.1 وصف الأضرار.

9.2 السبب الفني للضرر.

9.3 تقدير تكلفة الإصلاح أو الاستبدال.

9.4 تقدير وقت الإصلاح.

9.5 صورة للجزء/المكون التالف وصورة للرقم التسلسلي للجهاز المطالب به.

10. إذا كان الضرر مشمولاً بالوثيقة، وكان الجهاز قابلاً للإصلاح ولا تتجاوز تكلفة الإصلاح حد المسؤولية، فيجب على مسؤول المطالبات أن يأذن بإصلاح الجهاز لورشة العمل.
11. بمجرد أن يصبح الجهاز جاهزاً للتسليم، ستقوم الورشة أو مركز الاتصال بالاتصال مباشرة بالمؤمن له ويطلبون منه استلام الجهاز من مقرها.

سيتم تطبيق البنود التالية على الورشة:

- أ. يتم إصلاح جميع ماركات الهواتف المحمولة والأجهزة اللوحية وإعادتها خلال 15 يوم عمل إلى المؤمن له إذا تم إصلاح الجهاز ضمن شبكة تأمين ظفار.
- ب. يقوم مقدم الخدمة باعتماد التقرير التقديري للأضرار المقدم من مركز الخدمة خلال يومي عمل من تاريخ استلام التقرير.
- ج. يقدم مركز الخدمة ضمان الإصلاح للأجزاء التي تم إصلاحها لمدة 30 يوماً.
- د. في الحالات التي يكون فيها الجهاز غير قابل للإصلاح ووصل إلى نهاية دورة حياته في السوق، يجب على مزودي الخدمة اقتراح نموذج بديل يحتوي على ميزات مماثلة ليتم استبداله.
- ز. إذا لم تكن قطع الغيار المطلوبة للإصلاح متوفرة خلال 20 يوم عمل من وقت إصدار الورشة لنموذج المطالبة، فيجب على مسؤول المطالبات أن يأذن باستبدال الجهاز التالفة.

13. حق الطرف الثالث

لا يوجد في هذه الوثيقة ما يمنح الطرف الثالث أي حقوق.

14. الإلغاء

يجوز إلغاء هذه الوثيقة بناءً على طلب خطي من المؤمن له في أي وقت شريطة عدم وجود مطالبات غير مدفوعة أو مستحقة بموجب هذه الوثيقة. في مثل هذه الحالات، ستطبق شركة التأمين قسط المدة القصيرة² كما هو موضح أدناه طوال فترة سريان الوثيقة.

نسبة من القسط السنوي	
فترة سريان التأمين	قسط التأمين المحتفظ به
أقل من أسبوع واحد	12.50%
أقل من شهر واحد	25.00%
أقل من شهرين	37.50%
أقل من 3 أشهر	50.00%
أقل من 6 أشهر	62.50%
أقل من 8 أشهر	87.50%
أكثر من 8 أشهر	100%

قسط الفترة القصيرة هو نسبة من القسط يتم ارجاعه للمؤمن عليه في حالة انتهاء الغاء الوثيقة قبل انتهاء تاريخ سريانها المحدد عند بدئها.²

يحق لشركة التأمين إنهاء هذا التأمين وفق اختيارها، في حالة الظروف التالية، وفي هذه الحالة، يجب على الشركة أن ترسل إشعارًا خطيًا بالإلغاء إلى المؤمن له قبل 30 يومًا، وتكون شركة التأمين المؤمن مسؤولاً عن رد القسط عن الفترة غير المستغلة من القسط من تاريخ الإلغاء على أساس النسبة والتناسب:

أ. أي عدم إفصاح أو تحريف لأي حقيقة جوهرية من قبل المؤمن له فيما يتعلق بهذا التأمين. (الحقيقة الجوهرية هي تلك التي تؤثر على حكم شركة التأمين في تقرير قبول المخاطر أم لا، وإذا قررت القبول، فما هي الشروط التي ستفعل ذلك بموجبها. وبالنسبة لأي تأمين قائم حالياً، وبالنسبة لأي تأمين حالي، فالحقيقة الجوهرية هي تلك التي تؤثر على حكمه بالاستمرار في تأمين المخاطر، وإذا كان الأمر كذلك، فبأي شروط.

ب. أي عدم مراعاة لشروط عقد التأمين هذا من قبل المؤمن له.

ج. عدم سداد القسط في مواعيد الاستحقاق المتفق عليها.

د. عدم التزام الشخص المؤمن له بدفع الأقساط المتفق عليها عند بدء الوثيقة.

د. عدم تعاون المؤمن له مع شركة التأمين وممثليهم وشركات تقدير الخسائر والمحققين فيما يتعلق بأي مطالبة.

على أية حال،

وفقاً للشروط العام بشأن "الاحتيايل"، فإن شركة التأمين غير ملزمة بتقديم أي إشعار بالإلغاء أو إعادة القسط في حالة تقديم مطالبة/مطالبات احتيالية بموجب هذه الوثيقة.

فيما يتعلق بعدم الإفصاح/التحريف لأي حقيقة جوهرية، يحق لشركة التأمين خصم أي نفقات متكبدة تجاه إصدار هذه الوثيقة، من قسط الاسترداد المستحق عند الإلغاء.

15. القانون المعمول به والاختصاص القضائي

تخضع وثيقة التأمين هذه ويحكمها، في تفسيرها أو فيما يتعلق بأي اختلاف أو نزاع ينشأ عنها أو فيما يتعلق بها، لقوانين ولوائح سلطنة عُمان. تتمتع المحاكم المختصة في سلطنة عُمان بالسلطة القضائية الوحيدة في حالة وجود أي اختلاف أو نزاع ينشأ عن أو فيما يتعلق بوثيقة التأمين هذه.

16. الحلول

يجب على المؤمن له، على نفقة شركة التأمين، اتخاذ كل ما يلزم ويسمح باتخاذ كل ما يلزم وكل ما هو ضروري ومطلوب من جانب شركة التأمين لغرض إنفاذ أي حقوق وسبل انتصاف أو الحصول على تعويض من أطراف أخرى يكون لشركة التأمين الحق في المطالبة بها أو الحلول محلها، عند دفعها للتعويض عن أي خسارة أو ضرر بموجب الوثيقة، سواء كانت هذه الأفعال والأشياء ضرورية أو مطلوبة قبل أو بعد دفع شركة التأمين التعويض للمؤمن له.

17. اللغة

في حالة وجود اختلاف بين النصين العربي والإنجليزي في هذه الوثيقة، يسود النص العربي.

18. الملاحظات والشكاوى

يسعدنا دائماً سماع تعليقاتك وسنبذل قصارى جهدنا لتحسين منتجاتنا وخدماتنا.
إذا كان لديك أي ملاحظة أو شكوى، يرجى الاتصال بـ:

موظف ضمان الجودة

شركة ظفار للتأمين ش.م.ع.ع

ص.ب 1002، الرمز البريدي 112، روي

سلطنة عُمان

البريد الإلكتروني: dhofar@dhofarinsurance.com

البريد الإلكتروني: الشكاوى@dhofarinsurance.com

هاتف: + 968 247 05 305

فاكس: + 968 247 93 641

مركز الاتصال: + 968 80007777

(من 8 صباحاً إلى 5 مساءً – من الأحد إلى الخميس)