

# Z-Travel Insurance (Domestic) Lite Policy



## Consumer Insurance Contract

This Policy is issued in consideration of the payment of premium as specified in the **Policy Schedule** and pursuant to the answers given in the **Policyholder's** Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) and any other disclosures made by the **Policyholder** between the time of submission of the **Policyholder's** Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) and the time this contract is entered into. The answers and any other disclosures given by the **Policyholder** shall form part of this contract of insurance between the **Policyholder** and **Us**. However, in the event of any pre-contractual misrepresentation made in relation to the **Policyholder's** answers or in any disclosures given by the **Policyholder**, only the remedies in Schedule 9 of the Financial Services Act 2013 will apply.

This Policy reflects the terms and conditions of the contract of insurance as agreed between the **Policyholder** and **Us**.

## Non-Consumer Insurance Contract

This Policy is issued in consideration of the payment of premium as specified in the **Policy Schedule** and pursuant to the answers given in the **Policyholder's** Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) and any other disclosures made by the **Policyholder** between the time of submission of the **Policyholder's** Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) and the time this contract is entered into. The answers and any other disclosures given by the **Policyholder** shall form part of this contract of insurance between the **Policyholder** and **Us**. In the event of any pre-contractual misrepresentation made in relation to the **Policyholder's** answers or in any disclosures made by the **Policyholder**, it may result in avoidance of the **Policyholder's** contract of insurance, refusal or reduction of your claim(s), change of terms or termination of the **Policyholder's** contract of insurance.

This Policy reflects the terms and conditions of the contract of insurance as agreed between the **Policyholder** and **Us**.

### IMPORTANT CONDITIONS TO BE SATISFIED

The following conditions must be satisfied for **You** to be qualified for coverage under this Policy:

1. at the time of arranging the **Journey** and/or purchasing this insurance, **You** must be medically fit to travel and none of **You** are aware of any circumstances which are likely to lead to any claims under this Policy;
2. at the time of purchasing this insurance, none of **You** have already left **Home** for any **Journeys** meant to be covered by this Policy;
3. the **Journey** must be solely arranged for leisure travel purposes.
4. the **Journey** must not exceed sixty (60) days;
5. age limits (all ages refer to the age at **Your** next birthday calculated at the commencement of the **Journey**):
  - i. **You** must be between thirty (30) days old to eighty (80) years old; and
  - ii. If **You** are the **Child** covered under **Family Cover**, **You** must be between thirty (30) days old to seventeen (17) years old, or twenty-three (23) years old if studying as a full-time student at the commencement of the **Journey**.

### COVER TYPE

Different **Cover Type** will provide **You** different level of cover, which includes the type of cover and type of plan selected by **You** as stated in the **Policy Schedule** and defined below:

1	Type of cover	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Individual Cover</b> – covers only one (1) <b>Insured Person</b> as named in the <b>Policy Schedule</b>;</li> <li>2. <b>Individual &amp; Spouse</b> – covers <b>You</b> and one (1) of <b>Your</b> legal spouse(s) who is named as <b>Insured Person</b> in the <b>Policy Schedule</b>; or</li> <li>3. <b>Family Cover</b> – covers <b>You</b> and:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Your</b> accompanying <b>Child</b>(ren) or one (1) of <b>Your</b> legal spouse(s) who is named as <b>Insured Person</b> in the <b>Policy Schedule</b>; or</li> <li>b) <b>Your</b> accompanying <b>Child</b>(ren) and one (1) of <b>Your</b> legal spouse(s) who are named as <b>Insured Person</b> in the <b>Policy Schedule</b>.</li> </ol> </li> </ol>
---	---------------	--

### SCHEDULE OF BENEFITS

Benefit	Benefit Description	Maximum Sum Insured (RM)
<b>Section 1 - Personal Accident Covers</b>		
1	Accidental Death and Permanent Disablement	20,000
2	Accidental Medical Expenses	5,000
<b>Section 2 - Travel Inconvenience Covers</b>		
3	Travel Cancellation	2,000
4	Travel Delay (By Flight Only) - more than 6 hours (RM150 for every 6 consecutive hours)	Up to 450
5	Baggage Delay (By Flight Only) - more than 6 consecutive hours	Up to 200
<b>Section 3 - Covid-19 Benefits (Optional)</b>		
6	Travel Cancellation due to Covid-19	1,000
7	Medical Expenses due to Covid-19	3,000
8	Death due to Covid-19	10,000

## GENERAL DEFINITIONS

Certain words have been defined below. These have the same meaning wherever they are used in the Policy. They are **bold** and begin with a capital letter (e.g. **Insured Person, You, Your**).

### **Accident or Accidental**

shall mean a sudden, unforeseen and fortuitous event that happens unexpectedly during the **Period of Insurance**.

### **Act of Terrorism**

shall mean an act, including the use of force or violence, of any person or group of persons, whether acting alone or on behalf of or in connection with any organisation, committed for political, religious or ideological purposes including the intention to influence any government and/or to put the civilian population in fear for such purposes.

### **Approved Vaccine**

shall mean **Covid-19** vaccines, which have been approved by National Pharmaceutical Regulatory Agency (NPRA) or local health authorities, and prescribed by a **Physician** in Malaysia and administered in any **Hospital**. For the avoidance of doubt, vaccinations performed at offsite locations in Malaysia, but with the prescription of a **Physician**, are also accepted.

### **Child**

shall mean **Your** biologically or legally adopted child(ren) who is unmarried, unemployed and must be between thirty (30) days old to seventeen (17) years old, or twenty-three (23) years old if studying as a full-time student. All ages refer to the age of Child's next birthday.

### **Common Carrier**

shall mean a commuter bus, ferry, hovercraft, hydrofoil, train, tram, taxi, ship and any fixed-wing aircraft:

- i. registered and licensed for the transportation of fare paying passengers; and
- ii. has fixed, established and regular schedules and routes.

### **Country of Origin**

shall mean any country to which **You** are granted rights of citizenship or permanent residence by the respective government authorities.

### **Cover Type**

shall mean the level of cover selected by **You** at the time of purchasing the insurance as stated in the **Policy Schedule**.

### **Covid-19**

shall mean 2019 Novel Coronavirus or subsequent iteration as defined by World Health Organization (WHO).

### **Destination**

shall mean the place(s) **You** plan to travel during the **Journey**, as shown on the travel itinerary.

### **Disability**

shall mean a sickness, disease, **Illness** or **Injury** arising out of a single or continuous series of causes.

### **Family Members**

shall mean **Your** spouse(s), parents, parents-in-law, grandparents, great-grandparents, **Child** and their spouse(s), great-grandchild, grandchild, brother and sister.

### **Home**

shall mean **Your** home address in Malaysia or **Country of Origin**.

### **Hospital**

shall mean an establishment duly constituted, registered and operating as a Hospital for the care and treatment of sick and injured persons as paying bed patients which: -

- i. has facilities for diagnosis and major surgery;
- ii. provides twenty-four (24) hours a day nursing services by registered and graduate nurses;
- iii. is under the supervision of a **Physician**; and
- iv. is not primarily a clinic, a place for alcoholics or drug addicts, a nursing, rest or convalescent home or a home for the aged or similar establishments.

### **Hotel**

shall mean any paid travel accommodations.

### **Illness**

shall mean any sudden and unexpected deterioration of health due to a medical condition contracted, commencing or manifesting during the **Journey** which requires the treatment by a **Physician**.

### **Injury**

shall mean Injury caused solely and directly by **Accidental** means and shall exclude Injury caused by sickness, disease or medical disorder.

### **Policyholder**

shall mean the Policyholder who purchased the Policy and named as Policyholder in the **Policy Schedule**.

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

shall mean the persons for whom the insurance is purchased with their names stated in the **Policy Schedule**.

### **Issue Date**

The date this Policy and/or endorsement is issued as stated in the Policy Schedule and/or endorsement

### **Journey**

shall mean a travel undertaken by **You** during the **Period of Insurance** for leisure purposes which are:

- i. within Malaysia including travel from West to East Malaysia and vice versa;

- ii. beyond fifty (50) kilometers from **Your Home**; and
- iii. excludes any daily commute to and from **Your** place of employment or work.

For domestic travel, journey shall begin at the time **You** leave **Your Home** or place of business in Malaysia for the purpose of commencing the travel and ceases upon **Your** return to **Your Home** or place of business in Malaysia, or expiry of the policy, whichever is earlier.

For inbound travel, journey shall begin at the time **You** arrive at any immigration department office or counter in Malaysia and cease upon departure at the check-out at any immigration department office or counter of Malaysia, or expiry of the policy, whichever is earlier.

#### **Loss of Use**

shall mean permanent total functional disablement and is treated like total loss of said limb or organ and not in terms of **Your** professional or occupational incapacity or covered event.

#### **Medically Necessary**

shall mean a medical service which is:

- i. consistent with the diagnosis and customary medical treatment for a covered event;
- ii. in accordance with standards of good medical practice, consistent with current standard of professional medical care, and of proven medical benefits;
- iii. not for **You** or the **Physician's** convenience, and unable to be reasonably rendered out of **Hospital** (if admitted as an inpatient);
- iv. not of an experimental, investigational or research nature, preventive or screening nature; and
- v. for which the charges are fair and reasonable and customary for the treatment.

#### **Natural Disaster**

shall mean extreme weather conditions (including but not limited to typhoons, hurricanes, cyclones or tornadoes), naturally occurring wildfires, floods, tsunamis, volcanic eruptions, earthquakes, landslides or other convulsion of nature or by consequences of any of the occurrences mentioned above.

#### **Period of Insurance**

shall mean the duration of the Policy as stated in the **Policy Schedule**.

#### **Permanent Total Disablement**

shall mean disablement that result solely, directly and independently of all other causes from **Injury** and which occurs within three hundred sixty five (365) consecutive days will in all probability entirely prevent **You** from engaging in employment of any and every kind for the remainder of **Your** life and from which there is no hope of improvement.

#### **Physician**

shall mean a medical practitioner qualified and licensed:

- i. to practice western medicine and who, in rendering such treatment, is practicing within scope of his licensing and training under any applicable laws in the geographical areas of practice; and
- ii. excluding **You**, any of **Your** relative, **Your Family Member**, **Your** business associate, employer, employee or **Your Travelling Companion**.

#### **Plastic Money**

shall mean money cards including but not limited to travellers card, credit value cards, prepaid debit cards, prepaid gift cards, transportation cards such as credit value in Touch & Go, Octopus and like cards.

#### **Policy Schedule**

shall mean document containing the **Policyholder's** and **Your** details, **Your** selected **Cover Type**, sum insured and **Period of Insurance**. The **Policy Schedule** forms part of the Policy.

#### **Pre-Existing Condition**

shall mean **Disabilities** that **You** have reasonable knowledge of prior to the inception date of the **Period of Insurance**. **You** may be considered to have reasonable knowledge of a pre-existing condition if:

- i. **You** have received or are receiving treatment;
- ii. medical advice, diagnosis, care or treatment has been given or recommended;
- iii. clear and distinct symptoms are or were evident; or
- iv. **You** have known of its existence which have been apparent to a reasonable person.

#### **RM**

shall mean in Ringgit Malaysia; the currency of Malaysia.

#### **Scheduled Flights**

shall mean the scheduled commercial flights.

#### **Schedule of Benefits**

shall mean the benefit table containing the maximum limit and sub-limit for each benefit and plan. The Schedule of Benefits form part of this Policy and coverage is provided in accordance to the **Cover Type** stated in the **Policy Schedule**.

#### **Serious Injury or Serious Illness**

shall mean a critical or dangerous **Disability** which in the opinion of a **Physician** or **Service Provider**, requires urgent remedial treatment to avoid death or serious impairment to immediate or long term health conditions.

#### **Service Provider**

shall mean the twenty-four (24) hours worldwide emergency assistance.

#### **Tax**

shall mean any present or future, direct or indirect, tax, levy or duty, including consumption tax or any tax of similar nature, which is imposed on goods and services by government or tax authority.

#### **Travel Companion**

shall mean an accompanying person without whom the **Journey** cannot commence or continue.

**War**

shall mean a contest by force between two or more nations, carried on for any purposes, or armed conflict of sovereign powers, or declared or undeclared and open hostilities or the state of nations among whom there is an interruption of peaceful relations and a general contention by force, both authorized and unauthorized, by the sovereign.

**We/Our/Us/The Company**

shall mean Zurich General Insurance Malaysia Berhad.

## Section 1 – Personal Accident Cover

### **BENEFIT 1 - Accidental Death and Permanent Disablement**

If **You** suffer an **Injury** during **Your Journey**, which shall within twelve (12) consecutive months result in any of the covered events for Benefit 1, **We** will pay the amount stated in the **Policy Schedule**.

#### **Covered Events for Benefit 1 - Accidental Death and Permanent Disablement**

1. Death
2. Injuries resulting in being permanently bedridden;
3. Any other injuries causing **Permanent Total Disablement**;
4. Total and irrecoverable loss of one (1) sight in one (1) eye; or
5. Total **Loss of Use** or physical severance of one (1) hand or one (1) foot.

If **You** suffer an **Injury** that results in more than one (1) of the covered events for Benefit 1, **We** will only pay for one (1) covered events for Benefit 1.

#### **Special Condition applicable to Benefit 1:**

1. If **Your** age is at seventy (70) years or above, the maximum amount payable under Benefit 1 is fifty percent (50%) of the amount stated in the **Policy Schedule**.

### **BENEFIT 2 – Accidental Medical Expenses**

If **You** suffer an **Injury** during **Your Journey**, **We** will reimburse the **Medically Necessary** medical, surgical, nursing or hospital charges incurred by **You**, provided the treatment must be treated by a **Physician**.

If **You** have obtained medical treatment during **Your Journey** for an **Injury**, **We** will reimburse the **Medically Necessary** expenses which are a continuation of such medical treatment, provided such expenses incurred not more than seven (7) days after completion of **Your Journey** and the treatment must be treated by a **Physician**.

## Section 2 – Travel Inconvenience Covers

### **BENEFIT 3 – Travel Cancellation**

If the **Journey** is necessary and unavoidably for **You** to cancel due to any of the covered events for Benefit 5, prior to the commencement of **Your Journey**, **We** will reimburse the transportation expenses and accommodation expenses paid or legally required to be paid by **You** for the **Journey**.

#### **Covered Events for Benefit 3 – Travel Cancellation**

1. **You** or **Your Family Members** suffer a **Serious Injury, Serious Illness** or death within sixty (60) consecutive days prior to the commencement of **Your Journey**;
2. **You** are being called for jury service or witness in a court;
3. **Your Home** in Malaysia becomes uninhabitable as a result of seriously damaged following **Natural Disaster** or fire within seven (7) consecutive days prior to the commencement of **Your Journey**;
4. **Natural Disaster** at **Your Destination** within fourteen (14) consecutive days prior to the commencement of **Your Journey**;
5. Strike, riot or civil commotion at **Your Destination**.

#### **Special Conditions applicable to Benefit 3 :**

1. The entire Policy will terminate once a claim has been paid for Benefit 3. No other coverage under this Policy shall be provided thereafter.
2. For Covered Event **Natural Disaster** at **Your Destination**, it must be accompanied with notice issued by government of Malaysia, government of **Country of Origin** or relevant authority formally advising against non-essential travel to the infected areas at **Your Destination**; and
3. For Covered Event strike, riot or civil commotion at **Your Destination**, it must be accompanied with cancellation of **Common Carrier** or notice issued by government of Malaysia or government of **Country of Origin** formally advising against non-essential travel to infected areas at **Your Destination**.

#### **Specific Exclusions applicable to Benefit 3:**

**We** shall not be liable in respect of any claims for or directly or indirectly caused by any of the following:

1. costs which have been paid or legally required to be paid by **You** on behalf of a person other than **You**;
2. any disinclination to travel or change in travel plans by **You** or **Your Travel Companion**;
3. any losses that is payable by any other sources including but not limited to other insurance policy, act of government, **Hotel, Common Carrier**, travel agent or any other providers of transportation or accommodation. However, **We** will pay the difference between the amount payable from other source and the actual amount **You** have incurred;
4. any additional expenses incurred if **You** decide to travel to any destinations in the event of curtailing or cancelling **Your Journey**.; and
5. **You** are being unable to travel due to failure to obtain passport or visa required for the **Journey**.

### **BENEFIT 4 – Travel Delay (By Flight only)**

If the paid **Scheduled Flight** **You** have arranged for **Your Journey** is delayed for more than the number of hours stated in the **Schedule of Benefits** due to any of the covered events for **Benefit 4** after **Your Journey** has commenced, **We** will pay the amount stated in the **Schedule of Benefits**:

#### **Covered Events for Benefit 4 - Travel Delay (By Flight Only):**

1. Natural Disaster, major industrial or **Scheduled Flight** accident;
2. Less severe weather conditions not defined as Natural Disaster but results in delay of the **Scheduled Flight**;
3. Strike, riot, civil commotion, civil unrest or Act of Terrorism which results in delay of the **Scheduled Flight** or in which the government of Malaysia has issued a notice formally advising against non-essential travel to impacted areas at **Your Destination**;
4. Any events leading to airport closures;
5. Mechanical breakdown, equipment failure, structural defect of the **Scheduled Flight**; and
6. Unanticipated operational issues which are irrelevant to rescheduling or planned activities of the **Scheduled Flight** provider.

### **BENEFIT 5 - Baggage Delay (By Flight Only)**

If **You** checked-in baggage is delayed by the flight during **Your Journey** by six (6) consecutive hours from **Your** arrival time at the **Destination**, **We** will pay Ringgit Malaysia fifty (RM 50) for the first six (6) consecutive hours and Ringgit Malaysia twenty-five (RM 25) for the subsequent six (6) consecutive hours, up to the maximum amount stated in the **Policy Schedule**.

#### **Special Exclusions applicable to Benefit 5:**

If **Your** baggage is legally delayed, held or confiscated by Customs or other Officials.

#### **Special Conditions applicable to Benefits 4 and 5:**

1. Written verification must be provided by and obtained from **Scheduled Flight** provider, clearly stating the reason of delay and period of delay;
2. For Benefit 4, the period of delay will be calculated from the original scheduled departure time of the **Scheduled Flight** as stated in the ticket issued to **You** until the actual departure time of the **Scheduled Flight**.
3. **We** will only accept claim (delayed, lost, stolen or accidentally damaged) from one (1) **Insured Person's** piece of baggage even if the baggage contains items owned by multiple **Insured Persons**;
4. Any claims under Benefits 5 must be reported to the police or relevant authority having jurisdiction at the place of loss not more than twenty-four (24) hours after the incident and must be accompanied by written documentation from such authorities regarding the circumstances of the loss;
5. Any claims must be first submitted to the flight provider or the company where payment is made in respect to the services provider;
6. Any claims submitted to **Us** must contain proof of compensation received from the flight provider or the company where payment is made in respect to the services provided and if such compensation is denied, must contain written proof of such denial;
7. **You** must take every possible step and reasonable precaution to ensure **Your** baggage, personal effects, personal money, travel documents and credit card are kept safe, properly packaged, carried and secured during the **Journey**.

## **Section 3 – Covid-19 Benefits (Optional)**

### **BENEFIT 6 – Travel Cancellation due to Covid-19**

If the **Journey** is necessary and unavoidably for **You** to cancel due to any of the covered events for Benefit 6, prior to the commencement of **Your Journey**, **We** will reimburse the transportation expenses, accommodation expenses, Ground Tour Expenses and cost of visas paid or legally required to be paid by **You**, and which is not refundable, for the **Journey**.

#### **Covered Events for Benefit 6:**

If **You** or **Your Family Members** are diagnosed as a person with laboratory confirmation of infection with the **Covid-19**, within seven (7) days prior to the commencement of **Your Journey**.

#### **Special Conditions applicable to Benefit 6:**

1. The entire Policy will terminate once a claim has been paid for Benefit 6. No other coverage under this Policy shall be provided thereafter.
2. The **Issue Date** for Section 3 must be minimum seven (7) days prior to the commencement of **Your Journey**.

### **BENEFIT 7 –Medical Expenses due to Covid-19**

If **You** are diagnosed as a person with laboratory confirmation of infection with the **Covid-19** during **Your Journey**, **We** will reimburse for the Medically Necessary medical, surgical, nursing or **Hospital** charges incurred by **You**, during the **Journey**, up to the maximum amount stated in the **Schedule of Benefits**, provided the treatment must be treated by a **Physician**.

### **BENEFIT 8 – Death due to Covid-19**

If **You** have been diagnosed as a person with laboratory confirmation of infection with the **Covid-19** during **Your Journey**, which shall within twelve (12) consecutive months results in death, **We** will pay the amount stated in the **Schedule of Benefits**.

#### **Special Exclusions applicable to Section 3:**

**We** shall not be liable in respect of any claims for or directly or indirectly caused by any of the following:

1. **Pre-Existing Condition**, but this is not applicable if **You** have been fully recovered from **Covid-19** and no longer receive treatment anymore prior to the **Period of Insurance** of the **Policy Schedule**.
2. If **You** are travelling against a **Physician's** advice, or any claim arising from **You** acting in a way that goes against the advice of a **Physician** (including, but not limited to, travelling with **Covid-19** symptoms).
3. Any loss resulting solely from border closures, travel ban or other government orders, advisories, regulations or directives on travel directly or indirectly related to **Covid-19**.
4. **You** have not had the **Approved Covid-19 Vaccination(s)**, except if **You** are unable to receive the vaccine due to medical conditions, and/or **Child** who is age below eighteen (18) years old in Malaysia.

## **GENERAL EXCLUSIONS (APPLICABLE TO THE ENTIRE POLICY)**

**We** shall not be liable in respect of any claims for or directly or indirectly caused by any of the following:

1. **You** whilst engaging in or taking part in:
  - a) armed forces, military, naval or air force service or operations;
  - b) professional sports in which **You** would or could earn income or financial rewards;
  - c) potholing, martial arts or boxing;
  - d) any kind of race other than on foot;
  - e) criminal or unlawful act or any illegal activities;
  - f) manual works;
  - g) hunting trips that are not provided by a licensed commercial operator;
  - h) offshore or mining activities;
  - i) testing of any kind of conveyance;
  - j) mountaineering or any activity above three thousand (3,000) meters height;
  - k) winter sport;
  - l) aerial activities including parachuting and hang-gliding;
  - m) air travel except as a fare-paying passenger on a recognized airline operating on regular scheduled air routes and air travel by any charter

- aircraft duly licensed as a recognized air carrier and flown by professional crews between properly established and maintained airports (for the purpose of this exclusion, hot air balloon activity;
- n) underwater activities exceeding fifty (50) metres in depth;
  - o) rock climbing;
  - p) riding/driving without a valid driving license.
2. Intoxication of drug, unless the drug is taken under the direction of a **Physician** provided such direction is not for the treatment of drug addiction;
  3. **You** provoked murder or assault, intentional self-**Injury**, suicide or attempted suicide while sane or insane;
  4. Pregnancy, childbirth, miscarriage, abortion and prenatal or postnatal care and any surgical, mechanical or chemical contraceptive methods of birth control or treatment pertaining to infertility, gender change, sexual dysfunction including impotency, tests or treatment related to sterilization and circumcision performed due to any reason other than **Illness** or infection;
  5. **Your** deliberate exposure to exceptional danger (except in an attempt to save human life);
  6. HIV (Human Immunodeficiency Syndrome) and/or any HIV related illnesses including AIDS (Acquired Immune Deficiency Syndrome) or AIDS Related Complex (ARC) however caused and/or any mutant derivatives, variations or treatment thereof however caused;
  7. Invasion, acts of foreign enemies, hostilities (whether **War** be declared or not), rebellion, revolution, insurrection, mutiny or usurped power;
  8. Ionizing radiation or contamination by radioactivity from any nuclear fuel or from any nuclear waste from the combustion of nuclear fuel. For the purpose of this exclusion combustion shall include any self-sustaining process of nuclear fission;
  9. **War** or any act of **War**, declared or not;
  10. Sanction – **We** shall not be deemed to provide coverage or make any payments or provide any service or benefit to **Policyholder** or **You** or other party to the extent that such cover, payment, service, benefit would violate any applicable trade or economic sanctions law or regulation;
  11. **Your** direct participation in strikes, riots and civil commotion or insurrection;
  12. **Pre-Existing Conditions**;
  13. Epidemic and/or pandemic (not applicable to Section 3 **Covid-19** Benefits)
  14. **Act of Terrorism**;
  15. action taken by any government authorities including confiscation, seizure, destruction and restriction;
  16. An incident or circumstance of which **You** were aware of or could reasonably be expected to be aware of at the time of purchasing this insurance or booked **Your** travel (whichever occurs last) and which could reasonably be expected to lead to a claim under this Policy;
  17. **You** do not take precaution to avoid a claim after there was a warning in the mass media of a strike, riot, bad weather or other circumstances; and
  18. Any circumstances that already existed or are known to the public before **You** book **Your** travel.

#### GENERAL CONDITIONS (APPLICABLE TO THE ENTIRE POLICY)

1. **ALTERATIONS**  
**We** reserve the right to amend the premium, terms and conditions of this Policy and such alteration to this Policy shall be valid if authorised by **Us** and endorsed hereon. **We** may by notice in writing to the **Policyholder** under registered letter to his last known address give seven (7) days' notice of any alterations to this Policy with a valid reason (s).
2. **ARBITRATION**  
All differences arising out of this Policy shall be referred to an Arbitrator who shall be appointed in writing by the parties in difference. In the event they are unable to agree on who is to be the Arbitrator within one (1) month of being required in writing to do so then both parties shall be entitled to appoint an Arbitrator each who shall proceed to hear the differences together with an Umpire to be appointed by both Arbitrators. However, this is provided that any disclaimer of liability by **Us** for any claim hereunder must be referred to an Arbitrator within twelve (12) calendar months from date of such disclaimer.
3. **AUTOMATIC TERMINATION**  
The entire Policy shall automatically terminate on the earliest happening of the following events:
  - i. if the premium is not paid at the issuance date of **Policy Schedule**;
  - ii. on payment of either Benefits below:
    - a) Benefit 1 – Accidental Death and Permanent Disablement; or
    - b) Benefit 3 – Travel Cancellation; or
    - c) Benefit 6 – Travel Cancellation due to **Covid-19**; or
    - d) Benefit 8 – Death due to **Covid-19**
  - iii. on the date the **Policy Schedule** is cancelled.
4. **CANCELLATION**  
**We** may give seven (7) days written notice of **Our** intention to terminate this Policy by registered letter to the **Policyholder's** last known address, in which case a proportion of the premium corresponding to the unexpired **Period of Insurance** will be returned.  
  
The **Policyholder** may, at any time cancel this Policy by providing **Us** seven (7) days written notice. However, no premium will be returned upon cancellation of this Policy.
5. **CASH BEFORE COVER**  
It is fundamental and absolute special condition of this contract of insurance that the premium due must be paid and received by **Us** before insurance cover is effective.
6. **CHANGE OF ADDRESS OR PARTICULARS**  
The **Policyholder** shall give immediate notice to **Us** of any change in **Your** travel details and pay any additional premium that may be required by **Us**.
7. **CONDITION PRECEDENT TO LIABILITY**  
The due observance and fulfillment of the terms, provisions and conditions of this Policy by the **Policyholder** and each of **You** in so far as they relate to anything to be done or not to be done or complied with by them shall be conditions precedent to any liability of **Ours**.
8. **CURRENCY AND EXCHANGE RATES**
  - i. All payments will be made in Ringgit Malaysia (**RM**).
  - ii. All premiums shall be paid in Ringgit Malaysia (**RM**).
  - iii. In the event that **You** are admitted to a **Hospital** and/or receives medical treatment and renders bills in a currency other than Ringgit Malaysia (**RM**), **We** shall indemnify in Ringgit Malaysia (**RM**) based on the quoted exchange rate (open market rate if a free market, official rate if not a free market) on the date **You** are discharged from **Hospital**.

9. **DUTY OF DISCLOSURE**

Consumer Insurance Contract - Where the **Policyholder** has applied for this Insurance wholly for purposes unrelated to the **Policyholder's** trade, business or profession, the **Policyholder** had a duty to take reasonable care not to make a misrepresentation in answering the questions in the Proposal Form (or when **Policyholder** applied for this insurance) i.e. the **Policyholder** should have answered the questions fully and accurately. Failure to have taken reasonable care in answering the questions may result in avoidance of the **Policyholder's** contract of insurance, refusal or reduction of the **Policyholder's** claim(s), change of terms or termination of the **Policyholder's** contract of insurance in accordance with the remedies in Schedule 9 of the Financial Services Act 2013. the **Policyholder** was also required to disclose any other matter that the **Policyholder** knew to be relevant to **Our** decision in accepting the risks and determining the rates and terms to be applied. the **Policyholder** also has a duty to tell **Us** immediately if at any time after the **Policyholder's** contract of insurance has been entered into, varied or renewed with **Us** any of the information given in the Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) is inaccurate or has changed.

Non-Consumer Insurance Contract - Where the **Policyholder** has applied for this Insurance for purposes related to the **Policyholder's** trade, business or profession, the **Policyholder** had a duty to disclose any matter that the **Policyholder** knows to be relevant to **Our** decision in accepting the risks and determining the rates and terms to be applied and any matter a reasonable person in the circumstances could be expected to know to be relevant otherwise it may result in avoidance of the **Policyholder's** contract of insurance, refusal or reduction of the **Policyholder's** claim(s), change of terms or termination of the **Policyholder's** contract of insurance. the **Policyholder** also has a duty to tell **Us** immediately if at any time after the **Policyholder's** contract of insurance has been entered into, varied or renewed with **Us** any of the information given in the Proposal Form (or when the **Policyholder** applied for this insurance) is inaccurate or has changed.

10. **GOVERNING LAW**

Any interpretation of this Policy relating to its construction, validity or operation shall be interpreted in accordance with laws of Malaysia.

11. **LANGUAGE**

In the event of discrepancy, ambiguity and conflict in interpreting any term or condition, the English version shall prevail and supersede the Bahasa Malaysia version.

12. **MISSTATEMENT OR OMISSION OF MATERIAL FACT**

If:

- i. any answer or representation by the **Policyholder**, before this contract of insurance is entered into, varied or renewed, in or to any proposal or declaration or query, has been deliberately or recklessly incorrectly stated in any respect; or
- ii. before this contract of insurance is entered into, varied or renewed, the **Policyholder** has failed to disclose any fact the **Policyholder** knew to be relevant to **Our** decision on whether to accept the risk or not and the rates and the terms to be applied; or
- iii. any claim made shall be fraudulent or exaggerated, or if any false declaration or statement shall be made in support of such claim

then in any of the above cases, this Policy shall be void.

13. **NON-ASSIGNMENT**

This Policy is non-assignable, and **We** shall not recognise or be affected by any trust, charge lien or assignment relating to this Policy. Any receipt or discharge which the **Policyholder** may grant to **Us** for any sum insured or compensation under this Policy shall be deemed a final and complete discharge of all **Our** liability in respect of any and every claim (including death) resulting to **You**, in consequence of the claim whether resulting before or after the date of such receipt or discharge.

14. **NOTICE**

Every notice or communication to **Us** shall be in writing and sent to **Us**. No alterations in the terms of this Policy, nor any endorsement thereon, will be held valid unless the same is signed or initialled by **Our** authorised representative.

15. **TAX**

All premium and fees payable under this Policy may be subject to **Tax**. If **Tax** is imposed, it will be stated in the invoice and **We** reserve the right to claim or collect the **Tax** from the **Policyholder** in addition to the premium and/or fees payable under this Policy.

16. Where the context so permits, words importing the singular number only shall include the plural number and vice versa and words importing the masculine gender only shall include the feminine gender and neuter gender and words importing persons shall include corporations.

**GENERAL CLAIMS CONDITIONS (APPLICABLE TO THE ENTIRE POLICY)**

The payment of claims under this Policy is subject to observance and compliance of its terms, exclusions and conditions by **You** or any other claimant.

1. **CLAIMS DOCUMENTS**

All certificates, information and evidence which **We** may require will be supplied at **Your** expense or the expense of **Your** legal representative. If **Your** claim is for **Injury** or **Illness**, **We** may request, and will pay for, a medical examination. **We** may also request, and will pay for, a post-mortem examination in the event of death claim.

2. **CLAIMS PAYMENT**

All benefit payable under this Policy shall be made to **You**, except:

- in the event of death claims, **We** will pay to **Your** next of kin;
- in the event of **Your Child**, **We** will pay to **You**; and
- in the event services or expenses are provided or incurred by **Service Provider** or their authorised representatives of the healthcare provider to whom the **Service Provider** has facilitated as appropriate, **We** will pay directly to the **Service Provider**.

3. **CLAIMS NOTIFICATION**

**You** must contact **Us** with full details as soon as possible of any **Disability**, incident or on the discovery of any loss or damage which may result in a claim under this Policy. **You** must also tell **Us** if **You** know of any writ, summons, or prosecution against **You** and immediately send **Us** every letter or document which relates to a claim.

4. **CONTRIBUTION**

**We** will not cover for any loss that is payable by any other sources including but not limited to other insurance policy, act of government, **Hotel**, **Common Carrier**, travel agent, a medical or health scheme, or any other sources (including but not limited to any transportation, accommodation or travel provider).



However, **We** will pay the difference between the amount payable from any other source and the actual amount **You** have incurred.

This condition is not applicable to the following benefits:

BENEFIT 1 - Accidental Death and Permanent Disablement

BENEFIT 8 – Death due to **Covid-19**

5. **LOSS MITIGATION**

**You** must take all reasonable steps to avoid or reduce any loss or occurrence of any circumstance which may lead to a claim under this Policy.

6. **MAXIMUM SUM INSURED**

The amount stated in the **Schedule of Benefits** is the maximum limit and sub-limit **We** will pay or reimburse in accordance to **Your Cover Type** for each **Insured Person**.

If **You** have selected for:

- i) **Individual and Spouse Cover**, **We** will, in total for all **Insured Persons**, pay or reimburse up to a maximum of two-hundred percent (200%) of the limit and sub-limit stated in the **Schedule of Benefits** for each benefit, except for the following benefits, the limits remain as per person limit; and
- ii) **Family Cover**, **We** will, in total for all **Insured Persons**, pay or reimburse up to a maximum of three-hundred percent (300%) of the limit and sub-limit stated in the **Schedule of Benefits** for each benefit, except for the following benefits, the limits remain as per person limit.

BENEFIT 1 - Accidental Death and Permanent Disablement

BENEFIT 8 – Death due to **Covid-19**

7. If **You** or anyone acting for **You** make a claim under this Policy knowing the claim to be dishonest or exaggerated in any way, **We** will not pay the claim and all cover under this Policy will cease immediately. **We** reserve the right to notify the Police of any such claim.

**NOMINATION**

Nomination shall mean the process of the **Policyholder** appointing individual(s) to receive the policy monies in the event of the death of **Policyholder** (who is also the **Insured Person**) at any time after the **Policy Schedule** has been issued. If **You** are the **Insured Person**, **You** may nominate a person(s) to receive the policy moneys payable under this **Policy Schedule**. Where **Policyholder** or **You** die without having made a nomination, **We** shall pay the policy moneys to the lawful executor or administrator of **Policyholder** or **Your** estate. Payment of policy moneys will be made in accordance to the Financial Services Act 2013.

**NOTICE UNDER PERSONAL DATA PROTECTION ACT 2010 (PDPA)**

The Personal Data Protection Act 2010 which regulates the processing of personal data in commercial transactions, applies to **Us**. **You** may make inquiries, complaints, request for access, update, correct or change any of **Your** personal data, limit the processing of **Your** personal data and/or to opt-out of **Our** use at any time hereafter by submitting such request to **Us** by sending an email to [callcentre@zurich.com.my](mailto:callcentre@zurich.com.my). Requests for opt-out must state clearly the full name, identity document number, policy number, telephone number and address of the person making such request. The processing of **Your** personal data is subject to **Our** Personal Data Protection Notice as published on <https://www.zurich.com.my/pdpa>.

## IMPORTANT

The **Policyholder** should read this Policy carefully, and if any error or misdescription to be found herein, or if the cover be not in accordance with the **Policyholder's** wishes, advice should at once be given to **Us** and the Policy returned to **Us** for **Our** attention.

The benefit(s) payable under eligible product is protected by PIDM up to limits. Please refer to PIDM's TIPS Brochure or contact Zurich General Insurance Malaysia Berhad or PIDM (visit [www.pidm.gov.my](http://www.pidm.gov.my)).

### PROCEDURES FOR MAKING INSURANCE COMPLAINTS

Please examine the insurance Policy to ensure that it meets **Your** requirement.

To avoid misunderstanding, it is very important that the Policy, **Policy Schedule** and any endorsement attached therein be read thoroughly. If the **Policyholder** has any complaints or grievances pertaining to the Policy, please contact the **Policyholder's** agent, if any or get in touch with **Our** issuing office. **We** assure that the complaints will be attended to promptly. As a responsible insurer, **We** wish to bring to the **Policyholder's** attention that the **Policyholder** could also address the **Policyholder's** dissatisfaction to the Ombudsman For Financial Services (OFS) or to Bank Negara Malaysia's Contact Centre (BNMLINK) as listed below.

#### Procedures for complaint to OFS

If the **Policyholder** is not satisfied with **Our** decision, the **Policyholder** may write to the Mediator with details of the dispute and particulars of this Policy.

If the Mediator makes an award against **Us**, the **Policyholder** is required to inform the Mediator of the **Policyholder's** decision to accept or deny the award within fourteen (14) days.

If the **Policyholder** does not accept the award, the **Policyholder** may reject the decision of the Mediator. The **Policyholder** is free to institute a court proceeding against **Us** or refer it to Arbitration.

The **Policyholder** may communicate with **Us** at:

#### Zurich General Insurance Malaysia Berhad

Level 23A, Mercu 3, No. 3, Jalan Bangsar, KL Eco City, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia  
Tel: 03-2109 6000 Fax: 03-2109 6888 Call Centre: 1-300-888-622  
Email: [CallCentre@zurich.com.my](mailto:CallCentre@zurich.com.my)

The **Policyholder** may communicate with OFS at:

#### Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (formerly known as Financial Mediation Bureau)

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

#### Procedures for complaint to BNMLINK

Alternatively, the **Policyholder** may put forward **the** dissatisfaction over **Our** conduct by writing to BNMLINK giving details of **Your** complaint and particulars of this Policy to:

#### Contact Centre (BNMLINK)

#### BNMLINK (Bank Negara Malaysia Laman Informasi Nasihat dan Khidmat)

4th Floor, Podium Bangunan AICB, No. 10, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur.  
Tel: 1-300-88-5465 (LINK) E-mail: [bnmlink@bnm.gov.my](mailto:bnmlink@bnm.gov.my) Website: [bnmlink.bnm.gov.my](http://bnmlink.bnm.gov.my)

#### Zurich General Insurance Malaysia Berhad

Registration No. 201701035345 (1249516-V)  
Level 23A, Mercu 3, No. 3, Jalan Bangsar, KL Eco City, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia  
Tel: 03-2109 6000 Fax: 03-2109 6888 Call Centre: 1-300-888-622  
[www.zurich.com.my](http://www.zurich.com.my)

ZURICH®



ZURICH®

The trademarks depicted are registered in the name of Zurich Insurance Company Ltd in many jurisdictions worldwide.



# Z-Travel Insurance (Domestic) Lite Polisi



## Kontrak Insurans Pengguna

Polisi dikeluarkan sejajar dengan pembayaran dari premium yang ditentukan dalam **Jadual Polisi** dan menurut kepada kenyataan yang telah dikemukakan di dalam borang cadangan (atau semasa **Pemilik Polisi** membuat permohonan insurans ini) dan segala kenyataan yang telah dibuat oleh **Pemilik Polisi** pada atau semasa penyerahan borang cadangan (atau semasa **Pemilik Polisi** membuat permohonan insurans ini) dan pada masa perjanjian ini ditandatangani. Jawapan dan sebarang pernyataan lain yang **Pemilik Polisi** berikan akan menjadi sebahagian daripada kontrak insurans antara **Pemilik Polisi** dan pihak **Kami**. Walau bagaimanapun, sekiranya terdapat sebarang salah nyata semasa pra-kontrak berhubung dengan jawapan **Pemilik Polisi** atau di mana-mana pernyataan yang diberikan oleh **Pemilik Polisi**, hanya remedi yang terdapat dalam Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 akan diguna pakai.

Polisi ini bertindak atas terma-terma dan syarat-syarat kontrak insurans seperti yang telah dipersetujui antara **Pemilik Polisi** dan pihak **Kami**.

## Kontrak Insurans Bukan Pengguna

Polisi dikeluarkan sejajar dengan pembayaran dari premium yang ditentukan dalam **Jadual Polisi** dan menurut kepada kenyataan yang telah dikemukakan di dalam borang cadangan (atau semasa **Pemilik Polisi** membuat permohonan insurans ini) dan segala kenyataan yang telah dibuat oleh **Pemilik Polisi** pada atau semasa penyerahan borang cadangan (atau semasa **Pemilik Polisi** membuat permohonan insurans ini) dan pada masa perjanjian ini ditandatangani. Jawapan dan sebarang pernyataan lain yang **Pemilik Polisi** berikan akan menjadi sebahagian daripada kontrak insurans antara **Pemilik Polisi** dan pihak **Kami**. Sekiranya terdapat sebarang salah nyata pada pra-kontrak berhubung dengan jawapan **Pemilik Polisi** atau di mana-mana pernyataan yang diberikan oleh **Pemilik Polisi**, ia mungkin mengakibatkan pembatalan kontrak insurans, keengganan atau pengurangan gantirugi, perubahan terma atau penamatan kontrak insurans **Pemilik Polisi**.

### SYARAT-SYARAT PENTING YANG PERLU DIPENUHI

Syarat-syarat berikut mestilah dipenuhi oleh **Anda** untuk layak mendapatkan perlindungan di bawah Polisi ini:

1. pada masa mengantar **Perjalanan** ini dan/atau membeli insurans ini, **Anda** mestilah sihat dari segi perubatan dan tiada seorang pun daripada **Anda** menyedari keadaan yang mungkin menimbulkan tuntutan di dalam Polisi ini;
2. pada masa pembelian insurans ini, tiada seorang pun daripada **Anda** telah meninggalkan **Rumah** untuk sebarang **Perjalanan** yang akan dilindungi oleh Polisi ini;
3. **Perjalanan** ini mestilah diatur semata-mata untuk tujuan perjalanan riadah.
4. **Perjalanan** mestilah tidak melebihi enam puluh (60) hari;
5. had umur (semua umur merujuk kepada umur pada hari lahir **Anda** berikutnya, pengiraan pada permulaan perjalanan);
  - i. **Anda** mestilah berumur tiga puluh (30) hari hingga lapan puluh (80) tahun; dan
  - ii. Jika **Anda** merupakan seorang **Anak** yang dilindungi di bawah **Perlindungan Keluarga**, **Anda** mestilah berumur tiga puluh (30) hari hingga tujuh belas (17) tahun, atau dua puluh tiga (23) tahun jika masih belajar sebagai pelajar sepenuh masa pada permulaan perjalanan.

### JENIS PERLINDUNGAN

**Jenis Perlindungan** yang berbeza akan memberi **Anda** tahap perlindungan yang berbeza, termasuk jenis perlindungan dan jenis pelan yang **Anda** pilih seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual Polisi** dan ditafsirkan di bawah:

1	Jenis perlindungan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Perlindungan Individu</b> – melindungi hanya satu (1) <b>Orang Yang Diinsuranskan</b> seperti yang dinamakan di dalam <b>Jadual Polisi</b>;</li> <li>2. <b>Perlindungan Individu &amp; Pasangan</b> – melindungi <b>Anda</b> dan seorang (1) pasangan <b>Anda</b> yang sah yang dinamakan sebagai <b>Orang Yang Diinsuranskan</b> di dalam <b>Jadual Polisi</b>; atau</li> <li>3. <b>Perlindungan Keluarga</b> – melindungi <b>Anda</b> dan                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Anak</b> yang mengiringi <b>Anda</b> atau seorang (1) pasangan <b>Anda</b> yang sah yang dinamakan sebagai <b>Orang Yang Diinsuranskan</b> di dalam <b>Jadual Polisi</b>; atau</li> <li>b) <b>Anak</b> yang mengiringi <b>Anda</b> dan seorang (1) pasangan <b>Anda</b> yang sah yang dinamakan sebagai <b>Orang Yang Diinsuranskan</b> dalam <b>Jadual Polisi</b>.</li> </ol> </li> </ol>
---	--------------------	--

### JADUAL MANFAAT

Manfaat	Keterangan Manfaat	Jumlah Maksimum Yang Diinsuranskan (RM)
<b>Seksyen 1 – Perlindungan Kemalangan Diri</b>		
1	Kematian dan Hilang Upaya Kekal Akibat Kemalangan	20,000
2	Perbelanjaan Perubatan Akibat Kemalangan	5,000
<b>Seksyen 2 – Perlindungan Kesulitan Perjalanan</b>		
3	Pembatalan Perjalanan	2,000
4	Kelewatan Perjalanan (Hanya dengan Penerbangan) - lebih daripada 6 jam (RM150 untuk setiap 6 jam berturut-turut)	Sehingga 450
5	Kelewatan Bagasi (Hanya dengan Penerbangan) - lebih daripada 6 jam berturut-turut	Sehingga 200
<b>Seksyen 3 – Manfaat Covid-19 (Pilihan)</b>		
6	Pembatalan Perjalanan akibat Covid-19	1,000
7	Perbelanjaan Perubatan akibat Covid-19	3,000
8	Kematian akibat Covid-19	10,000

## DEFINISI AM

Terdapat beberapa perkataan tertentu yang ditakrifkan seperti yang di bawah. Perkataan ini mempunyai maksud yang sama apabila digunakan dalam Polisi ini. Perkataan ini telah **ditebalkan** dan bermula dengan huruf besar (contoh: **Orang Yang Diinsuranskan, Anda**).

### **Kemalangan atau Akibat Kemalangan**

bermaksud kejadian yang berlaku secara tiba-tiba, tidak dijangka dan secara kebetulan tanpa diduga dalam tempoh perlindungan insurans.

### **Tindakan Keganasan**

bermaksud suatu tindakan, termasuk penggunaan kekerasan atau keganasan, mana-mana orang atau kumpulan orang, sama ada bertindak secara perseorangan atau bagi pihak atau berkaitan hubungan dengan mana-mana organisasi, untuk tujuan politik, agama atau ideologi termasuk niat untuk mempengaruhi mana-mana kerajaan dan/atau membuatkan orang awam dalam ketakutan.

### **Vaksin Yang Diluluskan**

bermaksud dos vaksin **Covid-19**, yang telah diluluskan oleh National Pharmaceutical Regulatory Agency (NPRA) atau pihak berkuasa kesihatan tempatan, dan ditetapkan oleh **Pengamal Perubatan** di Malaysia dan ditadbir di mana-mana **Hospital**. Untuk mengelakkan keraguan, vaksinasi dilakukan di lokasi luar tapak di Malaysia, tetapi dengan preskripsi **Pengamal Perubatan**, juga diterima.

### **Anak**

bermaksud anak kandung **Anda** atau anak yang diambil sebagai anak angkat secara sah, yang belum berkahwin, tidak bekerja dan berumur tiga puluh (30) hari hingga tujuh belas (17) tahun, atau dua puluh tiga (23) tahun sekiranya masih belajar sebagai pelajar sepenuh masa. Semua umur merujuk kepada umur hari lahir Anak yang berikutnya.

### **Pengangkutan Umum**

bermaksud bas, feri, hoverkraf, hidrofoil, kereta api, tram, teksi, kapal dan sebarang pesawat bersayap tetap:

- i. berdaftar dan dilesenkan untuk pengangkutan penumpang yang membayar tambang; dan
- ii. mempunyai jadual dan laluan tetap, rasmi dan berkala.

### **Negara Asal**

bermaksud mana-mana negara yang **Anda** diberikan hak kewarganegaraan atau kediaman tetap oleh pihak berkuasa kerajaan masing-masing.

### **Jenis Perlindungan**

bermaksud tahap perlindungan yang **Anda** pilih pada masa pembelian insurans seperti yang dinyatakan di dalam **Jadual Polisi**.

### **Covid-19**

bermaksud 2019 Novel Coronavirus atau lelaran berikutnya yang dinyatakan oleh World Health Organization (WHO).

### **Destinasi**

bermaksud tempat yang **Anda** bercadang untuk lawati dalam **Perjalanan**, seperti yang ditunjukkan di dalam aturcara **Perjalanan**.

### **Ketidakupayaan**

bermaksud keuzuran, kesakitan, **Penyakit** atau **Kecederaan** yang timbul daripada satu (1) punca atau siri punca yang berterusan.

### **Ahli Keluarga**

bermaksud pasangan, ibu bapa, ibu bapa mertua, datuk, nenek, moyang, **Anak** dan pasangannya, cucu, cicit, adik-beradik lelaki dan perempuan **Anda**.

### **Rumah**

bermaksud alamat rumah **Anda** di Malaysia atau **Negara Asal**.

### **Hospital**

bermaksud pertubuhan yang ditubuhkan dan didaftarkan sewajarnya sebagai hospital untuk penjagaan dan rawatan orang yang sakit dan cedera sebagai pesakit berbayar, dan yang:-

- i. mempunyai kemudahan untuk diagnosis dan pembedahan utama;
- ii. menyediakan khidmat kejururawatan dua puluh empat (24) jam sehari oleh jururawat yang berdaftar dan berkelayakan;
- iii. di bawah penyeliaan **Pengamal Perubatan**, dan
- iv. bukan klinik, tempat untuk orang ketagihan alkohol dan dadah, pusat jagaan atau rumah pemulihan atau rumah orang tua atau pertubuhan yang serupa.

### **Hotel**

bermaksud sebarang penginapan perjalanan yang dibayar.

### **Penyakit**

bermaksud sebarang kemerosotan kesihatan secara tiba-tiba dan tanpa diduga dan yang disebabkan oleh keadaan kesihatan yang , yang bermula atau timbul dalam **Perjalanan** dan memerlukan rawatan oleh **Pengamal Perubatan**.

### **Kecederaan**

bermaksud kecederaan yang disebabkan semata-mata dan secara langsung oleh **Kemalangan** dan tidak termasuk kesakitan, penyakit atau masalah kesihatan.

### **Pemilik Polisi**

bermaksud Pemilik Polisi yang membeli Polisi dan dinamakan sebagai Pemilik Polisi di dalam **Jadual Polisi**.

### **Orang Yang Diinsuranskan/Anda**

bermaksud orang yang dinamakan sebagai Orang Yang Diinsuranskan di dalam **Jadual Polisi**.

### **Tarikh Dikeluarkan**

Tarikh Polisi dan/atau pengendorsan ini dikeluarkan seperti yang dinyatakan dalam Jadual Polisi dan/atau pengendorsan.

### **Perjalanan**

bermaksud perjalanan yang **Anda** buat dalam **Tempoh Insurans** untuk tujuan riadah yang:

- i. di dalam Malaysia termasuk perjalanan dari Timur ke Barat Malaysia dan sebaliknya;
- ii. melebihi lima puluh (50) kilometer dari **Rumah Anda**; dan
- iii. tidak termasuk sebarang perjalanan harian ke dan dari tempat kerja atau kerja **Anda**.

Untuk perjalanan domestik, perjalanan akan bermula pada masa **Anda** meninggalkan **Rumah Anda** atau tempat perniagaan di Malaysia untuk tujuan memulakan perjalanan dan tamat apabila **Anda** pulang ke **Rumah Anda** atau tempat perniagaan di Malaysia, atau tamat tempoh polisi, yang mana lebih awal.

Untuk perjalanan masuk, perjalanan akan bermula pada masa **Anda** tiba di mana-mana pejabat jabatan atau kaunter imigresen di Malaysia dan tamat apabila berlepas semasa pendaftaran keluar di mana-mana pejabat jabatan atau kaunter imigresen di Malaysia, atau tamat tempoh polisi, yang mana lebih awal.

### **Kehilangan Penggunaan**

bermaksud kehilangan upaya fungsian secara menyeluruh dan kekal dan dianggap sebagai kehilangan seluruh anggota badan atau organ tersebut dan bukan dari segi kejadian yang dilindungi atau ketidakmampuan profesional atau pekerjaan **Anda**.

### **Perlu Dari Segi Perubatan**

bermaksud khidmat perubatan yang:

- i. selaras dengan diagnosis dan rawatan perubatan biasa bagi **Ketidakupayaan** yang dilindungi;
- ii. menurut piawaian amalan perubatan yang baik, selaras dengan piawai semasa bagi rawatan perubatan profesional, juga dengan manfaat kesihatan yang sah;
- iii. bukan untuk kemudahan **Anda** atau **Pengamal Perubatan**, dan tidak dapat diperoleh sewajarnya di luar **Hospital** (sekiranya dimasukkan ke wad sebagai pesakit dalam);
- iv. bukan berbentuk eksperimen, penyelidikan atau kajian, pencegahan atau penyaringan; dan
- v. yang bayarannya berpatutan, munasabah dan biasa bagi rawatan **Ketidakupayaan**.

### **Bencana Alam**

bermaksud keadaan cuaca melampau (termasuk tetapi tidak terhad kepada taufan, hurikan, siklon atau puting beliung), kebakaran yang berlaku secara semula jadi, banjir, tsunami, letusan gunung berapi, gempa bumi, tanah runtuh atau malapetaka alam lain yang berlaku secara semula jadi atau disebabkan oleh mana-mana kejadian yang disebutkan di atas.

### **Tempoh Insurans**

bermaksud tempoh Polisi seperti yang dinyatakan dalam **Jadual Polisi**.

### **Hilang Upaya Menyeluruh dan Kekal**

bermaksud hilang upaya yang disebabkan semata-mata secara langsung dan bebas daripada semua sebab lain, kecuali akibat **Kecederaan Badan** serta berlaku dalam tempoh tiga ratus enam puluh lima (365) hari berturut-turut dan kemungkinan besar mencegah **Anda** secara sepenuhnya daripada melakukan sebarang pekerjaan untuk seumur hidup dan yang mana tiada harapan untuk sembuh.

### **Pengamal Perubatan**

bermaksud pengamal perubatan berdaftar yang layak dan berlesen:

- i. untuk mengamalkan perubatan barat dan yang semasa memberikan rawatan tersebut, mengamalkannya mengikut dalam skop perlesenan dan latihannya di bawah mana-mana undang-undang yang terpakai dalam kawasan amali geografi; dan
- ii. tidak termasuk **Anda**, saudara mara **Anda**, **Ahli Keluarga Anda**, rakan perniagaan, majikan, kakitangan atau **Rakan Perjalanan Anda**.

### **Penerbangan Berjadual**

bermaksud penerbangan komersial yang berjadual.

### **Jadual Polisi**

bermaksud dokumen yang mengandungi butir-butir mengenai **Pemilik Polisi** dan **Anda**, **Jenis Perlindungan** pilihan **Anda**, jumlah yang diinsuranskan dan **Tempoh Insurans**. **Jadual Polisi** membentuk sebahagian daripada Polisi.

### **Keadaan Sedia Ada**

bermaksud **Ketidupaya** yang sewajarnya diketahui oleh **Anda** sebelum tarikh mula **Tempoh Insurans**. **Anda** dianggap wajar mengetahui tentang keadaan sedia ada itu apabila:-

- i. **Anda** telah atau sedang menerima rawatan;
- ii. nasihat perubatan, diagnosis, penjagaan atau rawatan telah diberikan atau dicadangkan;
- iii. gejala yang jelas dan ketara dapat atau telah dilihat; atau
- iv. **Anda** mengetahui kewujudannya yang mana adalah jelas kepada orang yang berfikiran waras.

### **RM**

bermaksud dalam Ringgit Malaysia; mata wang Malaysia.

### **Jadual Manfaat**

bermaksud jadual manfaat yang mengandungi had dan sub-had maksimum bagi setiap manfaat dan pelan. Jadual Manfaat membentuk sebahagian daripada Polisi ini dan perlindungan disediakan menurut **Jenis Perlindungan** yang dinyatakan di dalam **Jadual Polisi**.

### **Kecederaan Serius atau Penyakit Serius**

bermaksud **Ketidakupayaan** kritikal atau berbahaya yang pada pendapat **Pengamal Perubatan** atau **Penyedia Perkhidmatan**, memerlukan rawatan pemulihan segera untuk mengelakkan kematian atau masalah serius kepada keadaan kesihatan semasa atau jangka panjang.

### **Penyedia Perkhidmatan**

bermaksud bantuan kecemasan sedunia dua puluh empat (24) jam.

**Cukai**

bermaksud sebarang cukai, levi atau duti langsung atau tidak langsung, masa kini atau masa depan, termasuk cukai penggunaan atau sebarang cukai sepertinya yang dikenakan ke atas barangan dan perkhidmatan oleh kerajaan atau pihak berkuasa cukai.

**Rakan Perjalanan**

bermaksud orang yang mengiring, yang tanpanya **Perjalanan** tidak dapat bermula atau diteruskan.

**Peperangan**

bermaksud suatu aktiviti kekerasan antara dua (2) atau lebih negara, yang dijalankan bagi sebarang tujuan, atau konflik bersenjata antara kuasa berdaulat, atau permusuhan terbuka yang diisytiharkan atau tidak diisytiharkan dan permusuhan terbuka atau keadaan negara di mana terdapat gangguan perhubungan aman, dan perbalahan umum menggunakan kekerasan, yang kedua-duanya dibenarkan atau tidak dibenarkan oleh pemerintahnya.

**Kami/Syarikat**

bermaksud Zurich General Insurance Malaysia Berhad.

## **Seksyen 1 – Perlindungan Kemalangan Diri**

### **MANFAAT 1 – Kematian dan Hilang Upaya Kekal Akibat Kemalangan**

Sekiranya **Anda** mengalami **Kecederaan** semasa dalam **Perjalanan**, dimana dalam tempoh dua belas (12) bulan yang berturut-turut dalam mana -mana kejadian yang dilindungi untuk Manfaat 1, **Kami** akan membayar amaun yang dinyatakan di dalam **Jadual Polisi**.

#### **Kejadian Yang Dilindungi untuk Manfaat 1-Kematian dan Hilang Upaya Kekal Akibat Kemalangan**

1. Kematian;
2. **Kecederaan** yang mengakibatkan terlantar sakit di katil secara kekal;
3. Sebarang **Kecederaan** lain yang menyebabkan **Hilang Upaya Menyeluruh**;
4. Keseluruhan **Kehilangan Penglihatan** yang tidak dapat dipulihkan satu (1) penglihatan dalam (1) mata; atau
5. Keseluruhan **Kehilangan Penggunaan** atau pemisahan fizikal satu (1) tangan atau satu (1) kaki.

Sekiranya **Anda** mengalami **Kecederaan** yang menyebabkan satu (1) daripada kejadian yang dilindungi bagi Manfaat 1, **Kami** hanya akan membayar untuk satu (1) kejadian yang dilindungi bagi Manfaat 1.

#### **Syarat-Syarat Khas yang berkenaan dengan Manfaat 1:**

1. Sekiranya **Anda** berumur tujuh puluh (70) tahun ke atas, amaun maksimum dibayar untuk Manfaat 1 adalah lima puluh peratus (50%) daripada amaun yang dinyatakan di dalam **Jadual Polisi**.

### **MANFAAT 2 – Perbelanjaan Perubatan Akibat Kemalangan**

Sekiranya **Anda** mengalami **Kecederaan** semasa dalam **Perjalanan Anda**, **Kami** akan membayar balik caj perubatan **Perlu Dari Segi Perubatan**, pembedahan, kejururawatan atau **Hospital** yang **Anda** tanggung, dengan syarat rawatan mesti dilakukan oleh **Pengamal Perubatan**.

Sekiranya **Anda** telah mendapatkan rawatan perubatan semasa dalam **Perjalanan Anda** bagi **Kecederaan**, **Kami** akan membayar balik perbelanjaan **Perlu Dari Segi Perubatan** yang merupakan sambungan rawatan perubatan, dengan syarat perbelanjaan tersebut ditanggung tidak lebih daripada tujuh (7) hari selepas **Perjalanan Anda** selesai dan rawatan mestilah diberikan oleh **Pengamal Perubatan**.

## **Seksyen 2 – Perlindungan Kesulitan Perjalanan**

### **MANFAAT 3 – Pembatalan Perjalanan**

Sekiranya pembatalan **Perjalanan Anda** perlu dilakukan dan tidak dapat dielakkan akibat mana-mana daripada kejadian yang dilindungi bagi Manfaat 3, sebelum permulaan **Perjalanan Anda**, **Kami** akan membayar balik perbelanjaan pengangkutan dan perbelanjaan penginapan yang dibayar atau yang diperlukan oleh undang-undang yang perlu dibayar oleh **Anda** untuk **Perjalanan**.

#### **Kejadian Yang Dilindungi bagi Manfaat 3 – Pembatalan Perjalanan**

1. **Anda** atau **Ahli Keluarga Anda** mengalami **Kecederaan Serius**, **Penyakit Serius** atau kematian; dalam tempoh enam puluh (60) hari berturut-turut; sebelum bermulanya **Perjalanan Anda**;
2. **Anda** dipanggil untuk perkhidmatan juri atau saksi di mahkamah;
3. **Rumah Anda** di Malaysia tidak boleh dihuni kerana kerosakan serius akibat **Bencana Alam** atau kebakaran dalam masa tujuh (7) hari berturut-turut sebelum permulaan **Perjalanan Anda**;
4. **Bencana Alam** di **Destinasi Anda** dalam masa empat belas (14) hari berturut-turut sebelum permulaan **Perjalanan Anda**;
5. Mogok, rusuhan atau kekacauan awam di **Destinasi Anda**.

#### **Syarat-Syarat Khas yang berkenaan dengan Manfaat 3:**

1. Seluruh Polisi akan ditamatkan setelah tuntutan dibayar bagi Manfaat 3. Tiada perlindungan lain di bawah Polisi akan disediakan selepas itu.
2. Bagi Kejadian Yang Dilindungi melibatkan **Bencana Alam** di **Destinasi Anda**, ia mesti disertai dengan notis rasmi yang dikeluarkan oleh kerajaan Malaysia, kerajaan **Negara Asal** atau pihak berkuasa yang berkenaan yang menasihatkan agar tidak melakukan **Perjalanan** ke kawasan yang terbabit di **Destinasi Anda**; dan
3. Bagi Kejadian Yang Dilindungi melibatkan mogok, rusuhan atau kekacauan awam di **Destinasi Anda**, ia mesti disertai dengan pembatalan **Pengangkutan Umum** atau notis rasmi yang dikeluarkan oleh kerajaan Malaysia atau kerajaan **Negara Asal** yang menasihatkan agar tidak melakukan **Perjalanan** ke kawasan yang terbabit di **Destinasi Anda**.

#### **Pengecualian Khas yang berkenaan dengan Manfaat 3:**

**Kami** tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan ke atas atau secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh mana-mana yang berikut:

1. kos yang telah atau perlu **Anda** bayar di bawah undang-undang bagi pihak orang selain daripada **Anda**;
2. sebarang keengganan **Anda** atau **Rakan Perjalanan Anda** untuk melakukan **Perjalanan** atau mengubah rancangan perjalanan;
3. sebarang kerugian yang boleh dibayar oleh mana-mana sumber lain termasuk tetapi tidak terhad kepada polisi insurans lain, tindakan kerajaan, **Hotel**, **Pengangkutan Umum**, ejen pelancongan atau mana-mana penyedia pengangkutan atau penginapan lain. Bagaimanapun, **Kami** akan membayar perbezaan antara jumlah yang boleh dibayar daripada sumber lain dan jumlah sebenar yang telah **Anda** tanggung;
4. sebarang perbelanjaan tambahan yang ditanggung sekiranya **Anda** membuat keputusan untuk melakukan perjalanan ke mana-mana destinasi sekiranya berlaku pemendekkan atau pembatalan **Perjalanan Anda**; dan
5. **Anda** tidak dapat melakukan **Perjalanan** kerana kegagalan untuk mendapatkan pasport atau visa yang diperlukan untuk **Perjalanan**.

### **MANFAAT 4 – Kelewatan Perjalanan (Hanya dengan Penerbangan)**

Sekiranya **Penerbangan Berjadual** berbayar yang telah **Anda** atur bagi **Perjalanan Anda** dilewatkan untuk tempoh lebih daripada bilangan jam yang dinyatakan di dalam **Jadual Manfaat** akibat mana-mana kejadian yang dilindungi bagi **Manfaat 7** setelah **Perjalanan Anda** bermula, **Kami** akan membayar jumlah yang dinyatakan di dalam **Jadual Manfaat**:

#### **Kejadian Yang Dilindungi bagi Manfaat 4 – Kelewatan Perjalanan (Hanya dengan Penerbangan)**

1. **Bencana Alam**, kemalangan perindustrian besar atau **Penerbangan Berjadual**;
2. Keadaan cuaca kurang teruk yang tidak ditakrifkan sebagai **Bencana Alam** tetapi menyebabkan kelewatan **Penerbangan Berjadual**;
3. Mogok, rusuhan, kekacauan awam, kebangkitan awam atau **Tindakan Keganasan** yang menyebabkan kelewatan **Penerbangan Berjadual** atau yang mana kerajaan Malaysia telah mengeluarkan notis rasmi yang menasihatkan agar tidak melakukan **Perjalanan** ke kawasan terbabit di **Destinasi Anda**;

4. Sebarang kejadian yang mengakibatkan penutupan lapangan terbang;
5. Kerosakan mekanikal, kegagalan peralatan, kerosakan struktur **Penerbangan Berjadual**; dan
6. Masalah operasi yang tidak diduga dan yang tidak berkaitan dengan penjadualan semula atau aktiviti terancang penyedia **Penerbangan Berjadual**.

**MANFAAT 5 – Kelewatan Bagasi (Hanya dengan Penerbangan)**

Sekiranya bagasi **Anda** yang didaftar masuk dihantar lewat oleh penerbangan semasa dalam **Perjalanan Anda** lebih daripada enam (6) jam berturut-turut dari waktu tiba **Anda** di **Destinasi**, **Kami** akan membayar Ringgit Malaysia Lima Puluh (RM 50) untuk enam (6) jam berturut-turut yang pertama dan Ringgit Malaysia dua puluh lima (RM 25) untuk enam (6) jam berturut-turut yang berikutnya sehingga amaun maksimum yang dinyatakan di dalam **Jadual Polisi**.

**Pengecualian Khas yang berkenaan dengan Manfaat 5:**

Sekiranya bagasi **Anda** ditangguhkan secara sah, dipegang atau dirampas oleh Kastam atau Pegawai lain.

**Syarat-Syarat Khas yang berkenaan dengan Manfaat 4 dan 5:**

1. Pengesahan bertulis mesti disediakan oleh dan diperolehi daripada penyedia **Penerbangan Berjadual** dengan jelas menyatakan sebab kelewatan dan tempoh kelewatan;
2. Bagi Manfaat 4, tempoh kelewatan akan dikira dari waktu berlepas terjadual asal **Penerbangan Berjadual** seperti yang dinyatakan dalam tiket yang diberikan kepada **Anda** sehingga waktu berlepas sebenar **Penerbangan Berjadual**.
3. **Kami** hanya akan menerima tuntutan (kelewatan, kehilangan, kecurian atau kerosakan secara tidak sengaja) atas suatu bagasi daripada satu (1) **Orang Yang Diinsuranskan** sekiranya bagasi tersebut mengandungi barangan yang dimiliki oleh beberapa **Orang Yang Diinsuranskan**;
4. Sebarang tuntutan di bawah Manfaat 5 mesti dilaporkan kepada polis atau pihak berkuasa yang berkenaan dan yang mempunyai bidang kuasa di tempat kehilangan tidak lebih daripada dua puluh empat (24) jam selepas kejadian tersebut dan mesti disertakan dengan dokumentasi bertulis daripada pihak berkuasa yang berkenaan berhubung dengan keadaan kehilangan tersebut;
5. Sebarang tuntutan mesti dikemukakan kepada penyedia penerbangan terlebih dahulu atau syarikat di mana pembayaran dibuat berhubung dengan perkhidmatan yang disediakan;
6. Sebarang tuntutan yang dikemukakan kepada **Kami** mesti mengandungi bukti pampasan yang diterima daripada penyedia penerbangan atau syarikat di mana pembayaran dibuat bagi perkhidmatan yang disediakan dan sekiranya pampasan tersebut ditolak, ia mesti mengandungi bukti penafian tersebut;
7. **Anda** mesti mengambil segala langkah berjaga-jaga untuk memastikan bagasi, barangan peribadi, wang peribadi, dokumen perjalanan dan kad kredit **Anda** disimpan dengan selamat, dipakej dengan sewajarnya, dibawa dan dikunci semasa dalam **Perjalanan**.

**Seksyen 3 – Manfaat Covid-19 (Pilihan)**

**Manfaat 6 – Pembatalan Perjalanan akibat Covid-19**

Sekiranya pembatalan **Perjalanan Anda** perlu dilakukan dan tidak dapat dielakkan akibat mana-mana daripada kejadian yang dilindungi bagi Manfaat 12, sebelum permulaan **Perjalanan Anda**, **Kami** akan membayar balik perbelanjaan pengangkutan, perbelanjaan penginapan, Perbelanjaan Pelancongan Darat dan kos visa yang telah **Anda** bayar atau perlu bayar di bawah undang-undang, dan yang tidak dapat dituntut balik, bagi **Perjalanan** tersebut.

**Kejadian Yang Dilindungi bagi Manfaat 6:**

Sekiranya **Anda** atau **Ahli Keluarga Anda** didiagnosis sebagai orang dengan pengesahan makmal terhadap jangkitan dengan **Covid-19**, dalam masa tujuh (7) hari sebelum permulaan **Perjalanan Anda**.

**Syarat-Syarat Khas yang berkenaan dengan Manfaat 6:**

1. Seluruh Polisi akan ditamatkan setelah tuntutan dibayar bagi Manfaat 6. Tiada perlindungan lain di bawah Polisi akan disediakan selepas itu.
2. **Tarikh Dikeluarkan** bagi Seksyen 3 mestilah minimum tujuh (7) hari sebelum permulaan **Perjalanan Anda**.

**Manfaat 7 – Perbelanjaan Perubatan akibat Covid-19**

Sekiranya **Anda** didiagnosis sebagai orang dengan pengesahan makmal terhadap jangkitan dengan **Covid-19** semasa dalam **Perjalanan Anda**, **Kami** akan membayar balik caj perubatan, pembedahan, kejururawatan atau **Hospital** yang **Anda** tanggung semasa dalam **Perjalanan**, dengan syarat rawatan mesti dilakukan oleh **Pengamal Perubatan**.

**Manfaat 8 – Kematian akibat Covid-19**

Sekiranya **Anda** didiagnosis sebagai orang dengan pengesahan makmal terhadap jangkitan dengan **Covid-19** semasa dalam **Perjalanan Anda**, di mana dalam tempoh dua belas (12) bulan berturut-turut menyebabkan kematian, **Kami** akan membayar jumlah yang dinyatakan di dalam **Jadual Manfaat**.

**Pengecualian Khas yang berkenaan dengan Seksyen 3:**

**Kami** tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan bagi atau secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh mana-mana yang berikut:

1. **Keadaan Sedia Ada**, tetapi ini tidak terpakai jika **Anda** telah pulih sepenuhnya daripada **Covid-19** dan tidak lagi menerima rawatan sebelum **Tempoh Insurans Jadual Polisi**;
2. Sekiranya **Anda** melakukan perjalanan bertentangan dengan nasihat **Pengamal Perubatan**, atau sebarang tuntutan yang timbul daripada **Anda** bertindak dengan cara yang bertentangan dengan nasihat **Pengamal Perubatan** (termasuk, tetapi tidak terhad kepada, perjalanan dengan gejala **Covid-19**); atau
3. Sebarang kerugian yang disebabkan oleh penutupan sempadan, larangan perjalanan atau perintah kerajaan, nasihat, peraturan atau arahan mengenai perjalanan secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan **Covid-19**.
4. **Anda** belum mendapat **Vaksin Covid-19 Yang Diluluskan**, kecuali jika **Anda** tidak dapat menerima vaksin kerana keadaan kesihatan, dan/atau **Anak** yang berumur di bawah lapan belas (18) tahun di Malaysia.



## PENGECUALIAN AM (BERKENAAN DENGAN SELURUH POLISI)

**Kami** tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan ke atas atau secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh mana-mana daripada yang berikut:

1. **Anda** apabila terlibat dalam atau mengambil bahagian dalam:
  - a) anggota berpakaian seragam dan besenjata, perkhidmatan atau operasi angkatan tentera darat, laut atau udara;
  - b) sukan profesional di mana **Anda** akan atau boleh meraih pendapatan atau ganjaran kewangan
  - c) penerokaan gua, seni mempertahankan diri atau bertinju,
  - d) sebarang bentuk perlumbaan selain daripada menggunakan kaki,
  - e) perbuatan jenayah atau menyalahi undang-undang atau sebarang aktiviti haram;
  - f) kerja buruh kasar;
  - g) aktiviti memburu yang tidak disediakan oleh pengendali komersial berlesen;
  - h) aktiviti luar pesisir atau perlombongan;
  - i) ujian sebarang bentuk pengangkutan;
  - j) mendaki gunung atau sebarang aktiviti di paras ketinggian melebihi tiga ribu (3,000) meter;
  - k) sukan musim sejuk;
  - l) aktiviti udara termasuk payung terjun dan luncur gantung;
  - m) penerbangan selain daripada sebagai penumpang yang membayar tambang menaiki pesawat syarikat penerbangan diiktiraf yang beroperasi dalam laluan udara terjadual biasa dan **Perjalanan** udara mana-mana pesawat sewa yang mempunyai lesen sebagai syarikat penerbangan diiktiraf dan diterbangkan oleh kru profesional di antara lapangan terbang yang sedia ada dan disenggarakan dengan baik (untuk tujuan pengecualian ini, aktiviti belon udara panas;
  - n) aktiviti di bawah air melebihi kedalaman lima puluh (50) meter;
  - o) mendaki bukit;
  - p) menunggang/memandu tanpa lesen memandu yang sah.
2. Mabuk akibat alkohol atau dadah, melainkan dadah diambil di bawah arahan **Pengamal Perubatan** dengan syarat arahan tersebut bukan untuk rawatan ketagihan dadah;
3. Pembunuhan atau serangan ke atas **Anda** yang disebabkan provokasi, **Kecederaan** disengajakan, bunuh diri atau percubaan membunuh diri dalam keadaan siuman atau tidak siuman;
4. Kehamilan, melahirkan anak, keguguran, pengguguran dan penjagaan sebelum dan selepas bayi lahir dan sebarang kaedah mencegah kehamilan secara pembedahan, mekanikal atau kimia atau rawatan berkaitan kesuburan, pertukaran jantina, disfungsi seks termasuk kemandulan, ujian atau rawatan berkaitan dengan pemandulan dan berkhata yang dilakukan untuk sebarang sebab selain daripada **Penyakit** atau jangkitan;
5. Pendedahan sengaja **Anda** kepada bahaya luar biasa (kecuali usaha menyelamatkan nyawa manusia);
6. HIV (Virus Kurang Daya Ketahanan Penyakit) dan/atau sebarang penyakit berkaitan dengan HIV termasuk AIDS (Sindrom Kurang Daya Tahan Penyakit) atau Kompleks Berkaitan AIDS (ARC) namun disebabkan dan/atau sebarang derivatif mutan, variasi atau rawatan yang disebabkan olehnya;
7. Pencerobohan, tindakan musuh asing, permusuhan (sama ada **Peperangan** diisytiharkan atau tidak), pemberontakan, revolusi, kebangkitan, pemberontakan tentera atau rampasan kuasa;
8. Radiasi pengionan atau pencemaran daripada aktiviti radio dari sebarang bahan api nuklear atau dari sebarang sisa nuklear daripada pembakaran bahan api nuklear. Bagi tujuan pengecualian ini, pembakaran hendaklah termasuk sebarang proses pembelahan nuklear sendiri;
9. **Peperangan** atau **Peperangan** saudara, sama ada diisytiharkan atau tidak;
10. Sekatan – **Kami** tidak akan memberikan perlindungan atau membuat apa-apa bayaran atau memberikan apa-apa perkhidmatan atau manfaat kepada **Pemilik Polisi** atau **Anda** atau pihak lain setakat perlindungan, pembayaran, perkhidmatan dan manfaat yang mana akan melanggar mana-mana undang-undang atau peraturan sekatan perdagangan atau ekonomi yang berkenaan;
11. Penyertaan langsung **Anda** dalam mogok, rusuhan dan kekacauan awam atau kebangkitan awam;
12. **Keadaan Sedia Ada**;
13. Wabak dan/atau pandemik (tidak berkenaan Seksyen 3 Manfaat **Covid-19**)
14. **Tindakan Keganasan**;
15. Tindakan yang diambil oleh mana-mana pihak berkuasa kerajaan termasuk penyitaan, rampasan, pemusnahan dan sekatan;
16. Kejadian atau keadaan di mana anda sedar atau sewajarnya sedar semasa pembelian insurans ini atau menempah **Perjalanan Anda** (yang mana berlaku kemudian) yang boleh dijangkakan dengan sewajarnya akan menyebabkan tuntutan di bawah Polisi ini;
17. **Anda** tidak mengambil langkah berjaga-jaga untuk mengelakkan tuntutan selepas terdapat amaran di media massa tentang mogok, rusuhan, cuaca buruk atau keadaan lain; dan
18. Sebarang keadaan yang sedia ada atau diketahui kepada orang ramai sebelum **Anda** menempah **Perjalanan Anda**.

## SYARAT-SYARAT AM (BERKENAAN DENGAN SELURUH POLISI)

### 1. PINDAAN

**Kami** berhak untuk meminda premium dan sebarang terma dan syarat Polisi ini dan sebarang perubahan kepada Polisi ini adalah dianggap sah sekiranya dibenarkan oleh **Kami** dan diendors ke atasnya. Sekiranya perubahan ini dilaksanakan, **Kami** akan memberikan notis bertulis kepada alamat terakhir **Pemilik Polisi** yang diketahui dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh pengubahan syarat dan terma Polisi dengan alasan yang sah.

### 2. PENIMBANGTARAAN

Segala percanggahan yang timbul daripada Polisi ini hendaklah dirujuk kepada seorang Penimbangtara yang perlu dilantik secara bertulis oleh pihak-pihak yang bercanggah. Jika mereka tidak dapat bersetuju tentang siapa yang akan menjadi Penimbangtara dalam tempoh satu (1) bulan selepas mereka diperlukan secara bertulis berbuat demikian, kedua-dua pihak berhak untuk melantik seorang Penimbangtara masing-masing yang akan mendengar penjelasan bersama dengan seorang Pengadil yang dilantik oleh kedua-dua Penimbangtara. Bagaimanapun, ini tertakluk kepada syarat bahawa sebarang penolakan tanggungan oleh **Kami** terhadap sebarang tuntutan di bawah Polisi ini mesti dirujuk kepada seorang Penimbangtara dalam tempoh dua belas (12) bulan kalendar daripada tarikh penolakan tanggungan tersebut.

### 3. PENAMATAN AUTOMATIK

Seluruh Polisi akan tamat secara automatik apabila berlaku kejadian berikut, yang mana lebih awal:

- i. sekiranya premium tidak dibayar pada tarikh pengeluaran **Jadual Polisi**;
- ii. selepas pembayaran untuk mana-mana Manfaat berikut:
  - (a) Manfaat 1 – Kematian dan Hilang Upaya Kekal Akibat Kemalangan; atau
  - (b) Manfaat 3 – Pembatalan Perjalanan; atau
  - (c) Manfaat 6 - Pembatalan Perjalanan akibat **Covid-19**; atau

- (d) Manfaat 8 – Kematian akibat **Covid-19**  
iii. pada tarikh **Jadual Polisi** dibatalkan.

#### 4. PEMBATALAN

**Kami** boleh memberikan notis bertulis tujuh (7) hari tentang hasrat **Kami** untuk menamatkan **Polisi** ini melalui surat berdaftar ke alamat terakhir **Pemilik Polisi** yang diketahui, dan sebahagian daripada premium berkaitan dengan **Tempoh Insurans** yang belum tamat akan dipulangkan.

Pada masa yang sama, **Pemilik Polisi** boleh, pada bila-bila masa membatalkan **Polisi** ini dengan memberikan notis bertulis tujuh (7) hari. Walau bagaimanapun, tiada premium yang akan dipulangkan ketika **Polisi** dibatalkan.

#### 5. TUNAI SEBELUM PERLINDUNGAN

Ini adalah satu syarat khas dan mutlak bagi kontrak insurans ini bahawa premium yang perlu dibayar mesti dibayar dan diterima oleh pihak **Kami** sebelum perlindungan insurans bermula.

#### 6. PENUKARAN ALAMAT ATAU SEBARANG MAKLUMAT

**Pemilik Polisi** hendaklah memberikan notis bertulis dengan segera kepada **Kami** sekiranya terdapat sebarang perubahan maklumat **Perjalanan Anda** dan membayar premium tambahan yang mungkin akan dikenakan oleh **Kami**.

#### 7. SYARAT SEBELUM TANGGUGAN DITERIMA

Sebagai syarat sebelum **Kami** menerima sebarang tanggungan, **Pemilik Polisi** dan **Anda** hendaklah mematuhi dan memenuhi peraturan-peraturan, peruntukan-peruntukan dan syarat-syarat **Polisi** ini dengan sewajarnya dan sejauh mana ia melibatkan dengan sebarang perkara yang perlu dilakukan dan dipatuhi.

#### 8. MATA WANG DAN KADAR TUKARAN

- Semua bayaran akan dibuat hendaklah dalam Ringgit Malaysia (**RM**).
- Semua premium yang dibuat hendaklah dalam Ringgit Malaysia (**RM**).
- Sekiranya **Anda** dimasukkan ke dalam **Hospital** dan/atau menerima rawatan perubatan serta bil rawatan tersebut bukanlah dalam nilai Ringgit Malaysia (**RM**), **Kami** akan membayar balik dalam nilai Ringgit Malaysia (**RM**) berdasarkan kadar pertukaran mata wang asing (Kadar pertukaran terbuka sekiranya di pasaran bebas, dan pada kadar pertukaran rasmi sekiranya bukan dalam pasaran bebas) pada tarikh **Anda** dikeluarkan dari **Hospital**.

#### 9. KEWAJIPAN PENDEDAHAN

Kontrak Insurans Pengguna - Apabila **Pemilik Polisi** telah memohon insurans ini sepenuhnya untuk tujuan yang tidak berkaitan dengan perdagangan **Anda**, perniagaan atau profesion **Pemilik Polisi**, **Pemilik Polisi** mempunyai kewajipan untuk mengambil langkah yang munasabah untuk tidak salah nyata dalam menjawab soalan yang terdapat dalam borang cadangan (atau semasa **Pemilik Polisi** membuat permohonan insurans ini) seperti contoh, **Anda** perlu menjawab soalan dengan penuh dan tepat. Kegagalan dalam mengambil langkah munasabah dalam menjawab soalan-soalan boleh mengakibatkan pembatalan kontrak insurans, keengganan atau pengurangan gantirugi, perubahan terma atau penamatan kontrak insurans **Anda** selaras dengan remedi di Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013. **Pemilik Polisi** juga dikehendaki mendedahkan perkara-perkara lain yang **Anda** tahu akan mempengaruhi keputusan pihak **Kami** dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang akan dikenakan. **Anda** juga mempunyai kewajipan untuk memberitahu **Kami** dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak insurans **Anda** ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan **Kami**, apa-apa maklumat yang diberikan di dalam Borang Cadangan (atau semasa **Pemilik Polisi** membuat permohonan insurans ini) tidak tepat atau telah berubah.

Kontrak Insurans Bukan Pengguna - Apabila **Pemilik Polisi** telah memohon insurans ini sepenuhnya untuk tujuan yang berkaitan dengan perdagangan, perniagaan atau profesion **Pemilik Polisi**, **Pemilik Polisi** mempunyai kewajipan untuk mendedahkan apa-apa perkara yang **Pemilik Polisi** tahu yang akan mempengaruhi keputusan **Kami** dalam menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang dikenakan dan apa-apa perkara yang munasabah yang boleh dijangka, jika tidak ia boleh mengakibatkan pembatalan kontrak insurans, keengganan atau pengurangan gantirugi, perubahan terma atau penamatan kontrak insurans **Pemilik Polisi**. **Pemilik Polisi** juga mempunyai kewajipan untuk memberitahu **Kami** dengan serta-merta jika pada bila-bila masa selepas kontrak insurans **Pemilik Polisi** ditandatangani, diubah atau diperbaharui dengan **Kami**, apa-apa maklumat yang diberikan di dalam Borang Cadangan (atau semasa **Pemilik Polisi** membuat permohonan insurans ini) tidak tepat atau telah berubah.

#### 10. UNDANG-UNDANG YANG BOLEH DIPAKAI

Sebarang penafsiran **Polisi** ini berkaitan dengan pembinaannya, kesahan atau operasi hendaklah ditafsirkan mengikut undang-undang Malaysia.

#### 11. BAHASA

Sekiranya terdapat percanggahan, kekaburan dan konflik dalam mentafsirkan sebarang terma atau syarat, versi Bahasa Inggeris akan digunakan dan menggantikan versi Bahasa Malaysia.

#### 12. SALAH NYATA ATAU KETINGGALAN FAKTA PENTING

Sekiranya:

- sebarang jawapan, pendedahan atau pernyataan yang **Pemilik Polisi** berikan, sebelum kontrak insurans ini dimeterai, diubah atau diperbaharui, dalam atau kepada mana-mana cadangan atau perakuan atau pertanyaan, yang dibuat secara sengaja atau melulu dari segenap segi; atau
- sebelum kontrak insurans ini dimeterai, diubah atau diperbaharui, **Pemilik Polisi** gagal mendedahkan apa-apa fakta yang **Pemilik Polisi** ketahui yang berkaitan dengan keputusan **Kami** untuk menerima risiko dan menentukan kadar dan terma yang dikenakan; atau
- apa-apa tuntutan yang dibuat berbentuk penipuan atau ditokok-tambah, atau sebarang perakuan atau kenyataan palsu dibuat untuk menyokong tuntutan tersebut.

maka dalam mana-mana hal di atas, **Polisi** ini adalah batal.

#### 13. TIDAK BOLEH MENYERAH HAK

**Polisi** ini tidak boleh diserahkan hak dan **Kami** tidak akan mengiktiraf atau mengambil kira sebarang caj amanah, lien atau penyerahan hak berkaitan dengan **Polisi** ini. Sebarang penerimaan atau pelepasan yang diberikan oleh **Pemilik Polisi** atau wakil sah di sisi-sisi undang-undang kepada **Kami** untuk apa-apa jumlah yang diinsuranskan atau pampasan di bawah **Polisi** ini akan dianggap pelepasan muktamad dan sepenuhnya bagi semua tanggungan **Kami** terhadap sebarang dan setiap **Kecederaan** atau kejadian luar jangka (termasuk kematian) yang dialami oleh **Anda** disebabkan tuntutan sama ada yang berlaku sebelum atau selepas tarikh penerimaan atau pelepasan tersebut.

#### 14. NOTIS

Setiap notis atau komunikasi kepada **Kami** hendaklah dibuat secara bertulis dan dihantar kepada **Kami**. Perubahan kepada terma Polisi ini, atau sebarang **Pengendorsan** kepadanya, tidak akan dianggap sah kecuali ditandatangani atau diparap oleh wakil sah **Kami**.

#### 15. CUKAI

Semua premium dan yuran yang perlu dibuat di dalam Polisi mungkin dikenakan **Cukai**. Jika dikenakan, **Cukai** akan dinyatakan dalam invoice dan **Kami** berhak untuk menuntut atau mengutip **Cukai** daripada **Pemilik Polisi** selain daripada premium dan/atau yuran yang perlu dibuat di dalam Polisi ini.

16. Mengikut kesesuaian konteks, perkataan yang merujuk nombor tunggal hendaklah termasuk kata gandaan dan sebaliknya dan perkataan yang merujuk jantina lelaki hendaklah termasuk wanita dan jantina neuter dan perkataan yang merujuk kepada perseorangan hendaklah termasuk badan korporat.

### SYARAT-SYARAT TUNTUTAN AM (BERKENAAN DENGAN SELURUH POLISI)

Pembayaran tuntutan di bawah Polisi tertakluk kepada pelaksanaan dan pematuhan terma, pengecualian dan syarat oleh pihak **Anda** dan mana-mana pihak lain yang membuat tuntutan.

#### 1. DOKUMEN TUNTUTAN

Semua Polisi, maklumat dan bukti yang mungkin **Kami** perlukan hendaklah dibekalkan atas perbelanjaan **Anda** atau perbelanjaan wakil sah **Anda**. Sekiranya tuntutan **Anda** adalah untuk **Kecederaan** atau **Penyakit**, **Kami** boleh meminta, dan membayar untuk pemeriksaan perubatan. **Kami** juga boleh meminta dan membayar untuk bedah siasat sekiranya berlaku tuntutan kematian.

#### 2. BAYARAN TUNTUTAN

Semua manfaat yang perlu dibayar di bawah Polisi akan dibuat kepada **Anda**, kecuali:

- sekiranya berlaku tuntutan kematian, **Kami** akan membayar kepada waris terdekat **Anda**;
- sekiranya **Anak Anda**, **Kami** akan membayar kepada **Anda**; dan
- sekiranya perkhidmatan atau perbelanjaan disediakan atau ditanggung oleh **Penyedia Perkhidmatan** atau wakil sah penyedia penjagaan kesihatan yang dianggap munasabah oleh **Penyedia Perkhidmatan**, **Kami** akan membayar terus kepada **Penyedia Perkhidmatan**.

#### 3. PEMBERITAHUAN TUNTUTAN

**Anda** mestilah segera menghubungi **Kami** dengan maklumat penuh tentang sebarang **Ketidakupayaan**, kejadian atau penemuan sebarang kerugian atau kerosakan yang mungkin menyebabkan tuntutan di bawah Polisi ini. **Anda** juga mestilah memberitahu **Kami** sekiranya **Anda** mengetahui tentang sebarang writ, saman, atau pendakwaan terhadap **Anda** dan serta-merta menghantar kepada **Kami** setiap surat atau dokumen yang berkaitan dengan tuntutan.

#### 4. SUMBANGAN

**Kami** tidak akan melindungi kerugian yang perlu dibayar menerusi sebarang sumber lain termasuk tetapi tidak terhad kepada polisi insurans, tindakan kerajaan, **Hotel**, **Pengangkutan Umum**, ejen pelancongan, skim perubatan atau kesihatan, sebarang sumber lain (termasuk tetapi tidak terhad kepada sebarang pengangkutan, penginapan dan penyedia perkhidmatan).

Bagaimanapun, **Kami** akan membayar perbezaan antara jumlah perlu dibayar daripada sebarang sumber lain dan jumlah sebenar yang telah ditanggung oleh **Anda**.

Syarat ini tidak berkenaan bagi Manfaat berikut:

MANFAAT 1 - Kematian dan Hilang Upaya Kekal Akibat Kemalangan  
MANFAAT 8 – Kematian akibat **Covid-19**.

#### 5. MENGURANGKAN KERUGIAN

**Anda** mestilah mengambil semua langkah yang munasabah untuk mengelakkan atau mengurangkan sebarang kerugian atau kejadian mana-mana keadaan yang boleh menimbulkan tuntutan di bawah Polisi ini.

#### 6. JUMLAH MAKSIMUM YANG DIINSURANSKAN

Jumlah yang dinyatakan di dalam **Jadual Manfaat** ialah had dan sub-had maksimum yang **Kami** akan bayar atau bayar balik menurut **Jenis Perlindungan Anda** bagi setiap **Orang Yang Dilindungi**.

Sekiranya **Anda** telah memilih untuk:

- Perlindungan Individu dan Pasangan**, **Kami** akan, secara keseluruhan bagi semua **Orang Yang Diinsuranskan**, membayar atau membayar balik sehingga dua ratus peratus (200%) daripada had dan sub-had yang dinyatakan di dalam **Jadual Manfaat** untuk setiap manfaat, kecuali bagi manfaat berikut, dengan had dikekalkan sebagai had bagi setiap orang, dan
- Perlindungan Keluarga**, **Kami** akan, secara keseluruhan bagi semua **Orang Yang Diinsuranskan**, membayar atau membayar balik sehingga maksimum tiga ratus peratus (300%) daripada had dan sub-had yang dinyatakan di dalam **Jadual Manfaat** bagi setiap manfaat, kecuali bagi manfaat berikut, dengan had dikekalkan sebagai had bagi setiap orang.

MANFAAT 1 – Kematian dan Hilang Upaya Kekal Akibat Kemalangan  
MANFAAT 8 – Kematian akibat **Covid-19**

7. Sekiranya **Anda** atau sesiapa yang bertindak bagi pihak **Anda** yang membuat tuntutan di bawah Polisi ini walaupun mengetahui bahawa tuntutan adalah penipuan dan ditokok tambah dalam apa jua cara, **Kami** tidak akan membayar tuntutan tersebut dan semua perlindungan di bawah Polisi ini akan dibatalkan dengan serta-merta. **Kami** berhak untuk memaklumkan pihak Polis tentang sebarang tuntutan sedemikian.

## PENAMAAN

Penamaan bermaksud proses **Pemilik Polisi** melantik seorang atau lebih penerima wang polisi sekiranya berlaku kematian **Pemilik Polisi** (yang juga **Orang Yang Diinsuranskan**) dilakukan pada bila-bila masa selepas **Jadual Polisi** dikeluarkan. Sekiranya **Anda** ialah **Orang Yang Diinsuranskan**, **Anda** boleh membuat penamaan seorang atau lebih penerima wang polisi yang perlu dibayar di bawah **Jadual Polisi** ini. Jika **Pemilik Polisi** atau **Anda** meninggal dunia tanpa membuat penamaan, **Kami** akan membayar wang polisi kepada wasi atau pentadbir harta pusaka **Pemilik Polisi** atau **Anda** yang sah. Bayaran wang polisi adalah berdasarkan Akta Perkhidmatan Kewangan 2013.

## NOTIS DI BAWAH AKTA PERLINDUNGAN DATA PERIBADI 2010 (PDPA)

Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 yang mengawal selia pemprosesan data peribadi dalam transaksi komersial, berkuat kuasa ke atas **Kami**. **Anda** boleh membuat pertanyaan, aduan, permintaan mengakses, mengemas kini, membetulkan atau mengubah mana-mana data peribadi **Anda**, mengehadkan pemprosesan data peribadi **Anda** dan/atau untuk memilih keluar daripada penggunaan **Kami** pada bila-bila masa selepas ini dengan mengemukakan permintaan tersebut kepada **Kami** dengan menghantar e-mel ke [callcentre@zurich.com.my](mailto:callcentre@zurich.com.my). Permintaan untuk memilih keluar mesti menyatakan dengan jelas nama penuh, nombor dokumen pengenalan, nombor polisi, nombor telefon dan alamat orang yang membuat permintaan tersebut.

Pemprosesan data peribadi **Anda** tertakluk kepada Notis Perlindungan Data Peribadi **Kami**, seperti yang diterbitkan di <https://www.zurich.com.my/pdpa>.

## PENTING

**Pemilik Polisi** hendaklah membaca Polisi ini dengan teliti, dan jika terdapat kesilapan atau salah keterangan ditemui di dalam ini, atau jika perlindungan tidak mengikut kehendak **Pemilik Polisi**, sila maklumkan kepada **Kami** dengan serta-merta dan Polisi dipulangkan untuk perhatian **Kami**.

Manfaat-manfaat yang dibayar di bawah produk yang layak adalah dilindungi oleh PIDM sehingga had perlindungan. Sila rujuk Brosur Sistem Perlindungan Manfaat Takaful dan Insurans PIDM atau hubungi Zurich General Insurance Malaysia Berhad atau PIDM (layari [www.pidm.gov.my](http://www.pidm.gov.my)).

### PROSEDUR UNTUK MEMBUAT ADUAN INSURANS

Sila semak Polisi ini untuk memastikan ia memenuhi keperluan **Anda**.

Untuk mengelakkan salah faham, Polisi, **Jadual Polisi** dan sebarang pengendorsan yang dilampirkan di dalamnya hendaklah dibaca dengan teliti. Jika **Pemilik Polisi** mempunyai sebarang aduan atau rungutan berkaitan Polisi **Pemilik Polisi**, sila hubungi ejen **Pemilik Polisi**, jika ada atau hubungi pejabat pengeluar **Kami**. **Kami** memberi jaminan bahawa aduan **Pemilik Polisi** akan diberi perhatian dengan segera. Sebagai syarikat insurans yang bertanggungjawab, **Kami** ingin memaklumkan **Pemilik Polisi** bahawa **Pemilik Polisi** juga boleh mengemukakan ketidakpuasan hati **Anda** kepada Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (OFS) atau kepada Pusat Perhubungan (BNMLINK) atau Bank Negara Malaysia seperti yang disenaraikan di bawah.

#### Prosedur mengemukakan aduan kepada OFS

Jika **Pemilik Polisi** tidak berpuas hati dengan keputusan **Kami**, **Pemilik Polisi** boleh menulis surat kepada Pengantara dengan butir-butir mengenai pertikaian dan maklumat Polisi **Pemilik Polisi**.

Jika keputusan Pengantara memihak kepada **Anda** berbanding **Kami**, **Pemilik Polisi** dikehendaki memaklumkan Pengantara sama ada **Pemilik Polisi** menerima atau menolak bayaran dalam tempoh (14) empat belas hari.

Jika **Pemilik Polisi** tidak setuju dengan bayaran tersebut, **Pemilik Polisi** boleh menolak keputusan Pengantara. **Pemilik Polisi** bebas untuk memulakan tindakan mahkamah terhadap **Kami** atau merujuk kes kepada Penimbangtaraan.

**Pemilik Polisi** boleh menghubungi **Kami** di:

Zurich General Insurance Malaysia Berhad  
Aras 23A, Mercu 3, No. 3, Jalan Bangsar, KL Eco City, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia  
Tel: 03-2109 6000 Faks: 03-2109 6888 Pusat Panggilan: 1-300-888-622  
Emel: [callcentre@zurich.com.my](mailto:callcentre@zurich.com.my)

**Pemilik Polisi** boleh berhubung dengan OFS di:

**Ombudsman Perkhidmatan Kewangan (Dahulu dikenali sebagai Financial Mediation Bureau)**  
Level 14, Main Block, Menara Takaful Malaysia, No. 4, Jalan Sultan Sulaiman, 50000 Kuala Lumpur.  
Tel: 603-2272 2811 E-mel: [enquiry@ofs.org.my](mailto:enquiry@ofs.org.my) Laman web: [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my)

#### Prosedur mengemukakan aduan kepada kepada Pusat Perhubungan (BNMLINK)

Sebagai alternatif, **Pemilik Polisi** juga boleh menyatakan ketidakpuasan hati terhadap pengendalian **Kami** dengan menulis surat kepada BNMLINK untuk memberikan butiran aduan dan maklumat Polisi ini kepada:

#### Pusat Perhubungan (BNMLINK)

##### **BNMLINK (Bank Negara Malaysia Laman Informasi Nasihat dan Khidmat)**

4th Floor, Podium Bangunan AICB, No. 10, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur.  
Tel: 1-300-88-5465 (LINK) E-mel: [bnmlink@bnm.com.my](mailto:bnmlink@bnm.com.my) Laman web: [bnmlink.bnm.gov.my](http://bnmlink.bnm.gov.my)

#### Zurich General Insurance Malaysia Berhad

No. Pendaftaran 201701035345 (1249516-V)  
Aras 23A, Mercu 3, No. 3, Jalan Bangsar, KL Eco City, 59200 Kuala Lumpur, Malaysia  
Tel: 03-2109 6000 Faks: 03-2109 6888 Pusat Panggilan: 1-300-888-622  
[www.zurich.com.my](http://www.zurich.com.my)

