

## World Mastercard Black Edition картасы – Қазақстан Артықшылықтар кестесі

| АРТЫҚШЫЛЫҚТАР<br>КЕСТЕСІ   | Жолда  |
|--|--|
| <b>I бөлімі – Кешігіп шығу / ұшу</b>   |  |
| Кешігіп шығу, 4 сағат кідірістен кейін, максимум 12 сағатқа дейін  | Кешіккен әр сағат үшін 35 €-ға дейін                                   |
| Максимум   | 375 €-ға дейін   |
| <b>II бөлімі – Жүктің кешігуі</b>  |  |
| Жүктің кешігуі, 4 сағат кідірістен кейін, максимум 12 сағатқа дейін  | кешіккен әр сағат үшін 35 €-ға дейін                                   |
| Максимум   | 375 €-ға дейін   |
| <b>III бөлімі – Әуе кемесін ұрлау кезіндегі өтемақы</b>  |  |
| Әуе кемесін ұрлау кезіндегі өтемақы, максимум  | 1 575 €  |
| - Күніне   | 75 €   |
| <b>IV бөлімі – Шетелдегі төтенше медициналық және басқа да шығындар</b>  |  |
| Медициналық шығындар   | 115 000 €  |
| - Бір адамның франшизасына шаққандағы әр оқиға   | 75 €   |
| Эвакуация және репатриация шығындары   | 75 000 €   |
| Төтенше тіс емдеуі   | 7 500 €-ға дейін   |
| Пайда алушының үйге қайтуы - әр оқиғаға шаққандағы шектеу  | 75 000 €-ға дейін  |
| Ауруханаға жатқан жағдайда жолға шығатын жақын туысы   | Эконом кластағы қайту рейсі  |
| Балаларды үйге қайтару   | 75 000 €-ға дейін + Эконом кластағы қайту рейсі                        |
| Жүктілік патологиясынан кейін туған нәрестелерге берілетін медициналық шығындар, әр оқиғаға шаққандағы максималды сома | 55 000 € (немесе АҚШ-қа немесе Кариб аралдарына барғаны үшін 75 000 €) |
| Қайтыс болған кісінің сүйегін елге қайтару   | Тасымалдау + табыт 3 750 €-ға дейін                                    |

| АРТЫҚШЫЛЫҚТАР<br>КЕСТЕСІ   | Жолда              |
|--|--------------------|
| <b>V бөлімі – Ауруханаға берілетін өтемақы</b>   |                    |
| Ауруханаға берілетін өтемақы, максимум   | 1 050 €            |
| - Әр күнге, максимум 30 күн  | 35 €               |
| <b>VI бөлімі – Жеке заттар</b>   |                    |
| Жеке заттар, бірге саяхаттап жүрген пайда алушылардың барлығына жалпы максимум                                 | 750 €              |
| - Бір затқа қойылатын шектеу   | 150 €              |
| - Жалпы құнды заттар шектеуі   | 150 €              |
| - Әр шағымға шаққандағы минималды сома   | 35 €               |
| <b>VII бөлімі – Саяхат кезіндегі оқыс оқиға</b>  |                    |
| Қоғамдық көліктегі оқыс оқиғалар, максимум   | 374 500 €-ға дейін |
| - Біржолға мүгедек болып қалу, аяқ-қолдан айырылу, көз жанарынан айырылу (жасы 70 және одан кіші адамдар үшін) | 374 500 €-ға дейін |
| - Адам өлімі (18-70 жас аралығындағы адамдар)  | 75 000 €           |
| - Адам өлімі (17 жастағы және одан кіші адамдар)   | 15 000 €           |
| - Барлық өтемақы (71 жас және одан үлкен адамдар)  | 15 000 €           |
| Жеке оқыс оқиға, максимум  | 18 725 €-ға дейін  |
| - Біржолға мүгедек болып қалу, аяқ-қолдан айырылу, көз жанарынан айырылу (жасы 70 және одан кіші адамдар үшін) | 18 725 €           |
| - Адам өлімі (18-70 жас аралығындағы адамдар)  | 11 200 €           |
| - Адам өлімі (17 жастағы және одан кіші адамдар)   | 3 750 €            |
| - Барлық өтемақы (71 жас және одан үлкен адамдар)  | 3 750 €            |
| Әр оқыс оқиға үшін қамтылған топтар  | 750 000 €          |
| <b>VIII бөлімі – Сатып алынған заттарды сақтандыру</b>   |                    |
| - 365 күндік кезеңдегі шектеу  | 15 000 €           |
| - Оқыс оқиға бойынша шектеу  | 4 500 €            |
| - Бір затқа қойылатын максималды шектеу  | 2 500 €            |
| - Бір затқа қойылатын минималды шектеу   | 35 €               |
| - Әр зат үшін франшиза   | 35 €               |

### Франшиза

– Пайда алушы үшін, әр оқиға үшін Артықшылықтар кестесінде көрсетілгендей сіз жауапты болатын бірінші сома.

## КІРІСПЕ

Бұл құжат сақтандыру келісімшарты емес, бірақ мұнда Mastercard World Elite картасын **пайдаланатыныңыз** үшін **сізге** берілетін өтемақылар тізімі көрсетілген. Бұл өтемақылар Mastercard Europe SA компаниясы тарапынан берілген [XXXXXXXX] нөмірлі сақтандыру полюсі арқылы жүзеге асырылады.

Сақтандыру саясатының талаптарына сай сақтандыру полюсі Mastercard Europe SA **компаниясына ғана тиесілі** және ол сақтандырушыға қатысты құқықтарды толық пайдалана алады. Бұл келісім сақтандыру полюсі бойынша **сізге** тікелей құқық бермейді. Егер **сіз** өтемақы алатын болсаңыз, осы келісімнің шарттары мен талаптарын қатаң сақтауыңыз керек.

## ҚҰҚЫҚТЫЛЫҚ

Осы құжаттағы өтемақының берілуі шағым түсіруге себеп болатын кез келген оқиға оқиға кезінде Mastercard World Elite картасының иесі болған-болмағаныңызға байланысты болады. Осы шарттар мен талаптардың материалына қандай да бір өзгеріс енгізілетін болса немесе осы келісімдегі өтемақыларға қатысты саясаттың күші тоқтатылған болса немесе белгілі бір уақытқа созырлмастан мерзімі өтіп кеткен болса, Mastercard Europe SA компаниясы немесе **сіздің** банкіңіз **сізді** ол туралы хабардар етеді.

Бұл – **сіздің** өтемақыларыңызға қатысты нұсқаулық және бізбен жасалған келісім. Онда өтемақылар туралы мәлімет, Mastercard World Elite картасының иелеріне қатысты шарттар мен ерекше жағдайлар көрсетілген және ол – шағымдарыңыздың барлығын реттеп отыратын негізгі құжат.

## САҚТАНДЫРУШЫ

Осы полюс бойынша төленетін өтемақыларды AIG Europe S.A. компаниясы өз мойнына алады, оның тіркелген филиалының мекенжайы 35D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Люксембург еліндегі. Осы саясат бойынша кейбір қызметтерді «Халық» Сақтандыру компаниясы» АҚ-тың агенті «КЛАСС-Ассист» ұсынады. «Халық» Сақтандыру компаниясы» АҚ мекенжайы Қазақстан Республикасы А05А1В9, Алматы қаласы, Абай даңғылы, 109 «В», н.п. 9а, ол Қазақстан Ұлттық Банкі құжатына сәйкес жұмыс істейді.

## ПОЛЮС ИЕСІ

Mastercard Europe SA

## МАҢЫЗДЫ АҚПАРАТ

1. **Бұған дейін де бар болған ауруларға** байланысты тікелей немесе жанама түрде жасалған шағымдар қарастырылмайды.
2. Егер **сіз емдеуші дәрігердің** қарсы болуына қарамастан саяхаттайтын болсаңыз (немесе **сіз емдеуші дәрігерге** көрінген жағдайда, оның қарсы болатынын біле тұра, саяхаттайтын **болсаңыз**), өтемақы төленбейді.
3. Егер **сіз** емделу немесе кеңес алу мақсатында саяхаттап бара жатсаңыз, **сізге** өтемақы төленбейді.
4. Егер **сізде** болашақта назар аударуды немесе тексерілуді қажет ететін диагнозы қойылмаған симптомдар (себебі не екенін әлі белгісіз, бірақ **сіз** тексеріліп, кеңес алайын деп жүрген немесе тексерілу нәтижесін күтіп жүрген симптомдар) болса, **сізге** өтемақы төленбейді.
5. Егер **сіз** жарақаттанып қалсаңыз, ауруыңызға байланысты бірдеңе болса, затыңызды ұрлатып алсаңыз немесе бірдеңе зақымдалып қалса, дереу +7 727 356-77-27 бойынша **Көмек көрсету орталығына** қоңырау шалып, медициналық жағдай туралы хабарлаңыз, үйге қайтаруды сұраңыз, жоғалған, ұрлатып алған немесе зақымдап алған нәрсенізді айтыңыз.
6. Егер **біз** жазбаша түрде басқаша келісім жасаспаған болсақ, бұл өтемақылар және шарттар мен талаптар Қазақстан Республикасының заң талаптарын басшылыққа алады.
7. Осы Артықшылықтар кестесі бойынша өтемақы ала алуыңыз үшін, **саяхатыңыздың** ақшасын толықтай осы **қарастырылған картамен** төлеуіңіз керек, бірақ «IV бөлімі – Төтенше медициналық және басқа шығындар» тармақтарына сәйкес олар ерекше жағдайларға жатпайды.
8. Осы Артықшылықтар кестесі бойынша өтемақы ала алуыңыз үшін, жалпы құнының 100%-ы осы қарастырылған картадан алынған болса, мынадай өтемақылар беріледі: IV бөлімі – Сатып алынған заттарды сақтандыру.
9. **Сіздің** үздіксіз 45 күндік **саяхатыңыз** үшін өтемақы әлем бойынша қарастырылған. Егер **саяхатыңыз** 45 күннен асып кетсе, **саяхаттың** ешбір бөлігі үшін өтемақы берілмейді. Қамтылу кез келген 12 айлық кезең

ішінде жалпы 183 күнге шектелген. **Саяхаттар** Қазақстаннан басталып, Қазақстанда аяқталуы керек. Бір бағытты **саяхаттар** қарастырылмайды.

## **АНЫҚТАМАЛАР**

Осы Өтемақылар кестесінде мына сөздер немесе сөйлемдер қалың қаріппен жазылса, олардың мағынасы төмендегідей болады (басқаша көрсетілмесе).

**Сіз/пайда алушы(лар) – саяхаттап жүретін карта иесі және**

- оның дәл сол мекенжай бойынша тұратын жұбайы немесе **азаматтық жары, қарастырылатын кезеңде** оның жасы 75 жаста немесе одан кіші болуы керек және
- оның 19 жасқа толмаған немесе (білім алатын болса, 24 жасқа толмаған) 5 баласы, асырап алған балалары. Олардың ешқайсысы үйленбеген/тұрмыс құрмаған болуы және қаржылай **карта иесіне** тәуелді (Қазақстан нормативтік актілеріне сай) болуы керек. Сондай-ақ (білім алу мақсатында басқа жерде тұрмаса) **карта иесімен** бір мекенжайда тұруы шарт.

Қарастырылуы үшін жұбайы және/немесе немерелері **саяхатта карта иесімен** бірге болуы тиіс.

**Сізге** өтемақы төленуі үшін, **саяхат** кезіндегі жолақыңыз және/немесе тұрғын үйіңіздің ақысы 100% **қарастырылатын картадан** алынуы керек, бірақ «IV бөлімі – Төтенше медициналық және басқа шығындар» тармақтарына сәйкес олар ерекше жағдайларға жатпайды

**Біз/бізге/біздің**

– Көмекші провайдер Компания «КЛАСС-Ассист» мекенжайы Ресей, St. Петербург 198188, ст. Зайцева, 41, іскери орталық РУМБ, және/немесе «Халық» Сақтандыру компаниясы» АҚ-тың мекенжайы Қазақстан Республикасы А05А1В9, Алматы қаласы, Абай даңғылы, 109 «В», н.п. 9а. және/немесе AIG Europe S.A. мекенжайы 35D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Люксембург.

**Нашар ауа райы жағдайы**

– жер сілкінісі, жанартау немесе цунами сияқты геологиялық немесе зілзала оқиғалар себебінен пайда болмаған немесе шықпаған жауын, жел, тұман, найзағай, сел, қар, сулы қар, бұршақ, дауыл, циклон, торнадо немесе тропикалық дауыл.

**Көмекші**

– қызмет көрсетуші провайдер Компания «КЛАСС-Ассист» мекенжайы Ресей, St. Петербург 198188, ст. Зайцева, 41, іскери орталық РУМБ, орналасу реті «Халық» Сақтандыру компаниясы» АҚ мекенжайы А05А1В9, Алматы қаласы, Алмалы ауданы, Абай даңғылы, 109 «В», н.п. 9а.

**Артықшылықтар кестесі**

– 1-бетте өтемақылар сомасын көрсететін кесте.

**Дене жарақаты**

– кенет, зорлық-зомбылық жағдайында, сыртқы әсерден, күтпеген нақты оқиға себебінен пайда болған физикалық жарақат. Қоршаған ортадағы элементтердің әсерінен болған жарақат дене жарақатына жатады.

**Карта иесі**

– **Қарастырылатын картаның иесі. Қарастырылатын кезеңнің** басында **карта иесі** 75 жаста немесе одан жас болуы керек.

**Азаматтық серіктестік/азаматтық жұбайы**

– **саяхат** басталғанға дейін кемінде бір жыл бойы бір мекенжайда тұрақты өмір сүрген жұп. Олардың бірге тұратыны бірлесіп төлеген шоттары немесе коммуналдық қызметтерге төлеген ақшалары арқылы және бірге өмір сүретіндіктерін растайтын құжаттар арқылы дәлелденуі керек.

**Жақын туысы**

– **карта иесінің** анасы, әкесі, әпке-қарындасы/сіңлісі, бауыры/інісі/ағасы, жұбайы, азаматтық жұбайы, қызы, ұлы

(асырап алған ұл-қыздары да кіреді), ата-әжесі, немерелері, қайын ата-анасы, күйеу баласы, келіні, балдызы, қайнысы, асырап алған ата-анасы, асырап алған балалары, асыранды әпке-қарындастары/сіңлілері, асырап алған бауырлары, заңды қамқоршысы, қамқорлыққа алған адамы жатады.

### **Жүктілік кезіндегі қиындықтар**

– емдеуші дәрігер растаған жүктілік кезіндегі мынадай қиындықтар: токсикоз; гестациялық гипертензия; алдын ала эклампсия; жатырдан тыс жүктілік; хорионаденома (молярлық жүктілік); жүкті әйелдердің гиперемезисі; босанғанға дейінгі инфаркт; бала жолдасының ажырауы; плацентаның алға шығып кетуі; босанғаннан кейінгі инфаркт; плацента мембранасының бөлінуіндегі кешігу; өз еркімен аборт жасату; шақалақтың өлу тууы; медициналық тұрғыда жүктілікті тоқтату және белгіленген уақыттан 8 апта (немесе көп ұрықты жүктілік болса 16 апта) бұрын босанып қалу.

### **Қарастырылатын карта**

– Mastercard World Elite картасы, оқыс оқиға орын алған уақытта жарамдылығы өтпеген және шотында ешқандай ақауы жоқ карта.

### **Үй**

– **сіздің** Қазақстандағы әдетте өмір сүретін жеріңіз.

### **Сақтандырушы**

AIG Europe S.A. компаниясы, және оның филиалдары, еншілес және желілік серіктестері, оның еліндегі тіркелген филиалының мекенжайы 35D Avenue J.F. Kennedy, L-1855, Люксембург еліндегі, ол Люксембургтің Қаржы министрлігі құжатына сәйкес жұмыс істейді.

### **Сақтандырылушы**

– Сақтандырушымен және карта иесіне сақтандыру полюсін ұсынатын компаниямен сақтандыру жөнінде келісімшартқа отырған тұлға.

### **Мүгедек болып қалу**

– адамның қолын шынтақ буынынан жоғары немесе аяғын тобық буынынан жоғары қолдану немесе жұмыс істету мүмкіндігінен біржола айырылуы.

### **Көз жанарын жоғалту**

– бір немесе екі көздің де жанарынан толықтай және қалпына келтіруге келмейтіндей айырылу; Снеллен кестесі бойынша көз жанарының коррекциясынан кейін оның көру көрсеткіші 3/60 немесе одан да аз болса, осындай жағдай орын алады. (Яғни 60 фут жердегі нәрселерден 3 фут немесе одан да аз көретін **адамдар**.)

### **Медициналық жағдай(лар)**

– **сіз** немесе **сіздің жақын туысыңыз** тап болған кез келген медициналық немесе психологиялық ауру, сырқат, жағдай, кесел немесе жарақат.

### **Медициналық төтенше жағдай**

– **сіз** Қазақстаннан тыс жерде **саяхаттап** жүрген уақытта алған **дене жарақатыңыз** немесе кенет байқалған сырқат және **медициналық маман** дереу емделуіңіз керектігін немесе **сіз** медициналық назарда болуыңыз керектігін айтқан жағдай.

### **Медициналық маман**

– емдеу процедурасы орын алатын елдің заң талаптарына сай келетін заңды лицензиясы бар және емдеу барысында өз лицензиясының және білімінің аясында жұмыс істейтін, сондай-ақ **сізге** немесе ешбір жолсерігіңізге қатысы жоқ медициналық қызметкер.

### **Жұп немесе жинақ**

– жинаққа кіретін немесе әдетте бірге қолданылатын жеке заттарыңыз немесе құнды заттарыңыз.

### **Қарастырылатын кезең**

– 2021 жылдың 1 сәуірі немесе сол күннен кейін басталған кез келген саяхат сақтандырылатын болады. Басқаша

көрсетілмеген болса, сақтандыру мерзімі **сіз** үйіңізден немесе қонақүйіңізден немесе жұмыс орныңыздан (қайсысынан соңғы шыққаныңызға байланысты) **саяхаттау** үшін шыққан уақыттан басталып, саяхат аяқталған соң үйіңізге, **сіз** қонақүйіңізге немесе жұмыс орныңызға (қайсысына бірінші келгеніңізге байланысты) қайтып келген уақытта аяқталады. 2021 жылдың 31 наурызынан кейін сатып алынған жарамды заттар «VIII бөлімі – Сатып алынған заттарды сақтандыру» бөлімінде қарастырылған. Карта шоты жабылғанда немесе бұл өтемақылардан бас тартылғанда сақтандыру полюсінің мерзімі аяқталады.

Кез келген **саяхаттың** ұзақтығы 12 айлық кезеңде максимум 183 саяхаттау күнінің үздіксіз 45 күннен аспауы керек. Егер сіздің **саяхатыңыз** максималды ұзақтықтан асатын болса, өтемақылар **саяхатыңыздың** ешбір бөлігіне қолданылмайтынын есіңізге саламыз.

### **Қарастырылатын кезенді ұзарту**

Егер Артықшылықтар кестесінде көрсетілген оқиғаларға байланысты Қазақстанға қайтатын уақытыңыздан кешігетін болсаңыз, **қарастырылатын кезең** автоматты түрде кешігу кезеңіне ұзартылады.

### **Біржола мүгедек болып қалу**

– тәуелсіз білікті маманның пайымдауынша оқиға болған күннен бастап кемінде 12 ай бойы еңбекке жарамсыз болсаңыз, соның кесірінен **сіз** өміріңіздің қалған бөлігінде қандай да бір іске араласа алмасаңыз немесе жұмыс істей алмасаңыз, **сіз** біржола мүгедек болып қалған адам болып есептелесіз.

### **Жеке заттар**

– **сіз саяхат** барысында киетін, қолданатын немесе өзіңізбен бірге алып жүретін багаж, киім-кешек, жеке қажеттіліктер және **сізге** тиесілі басқа да заттар.

### **Пластик карталар**

– карта иесі банкінің немесе басқа несие беруші мекеменің атына берілген және аталмыш банкте немесе басқа несие беруші мекемеде шоты бар екенін растайтын, сондай-ақ карта иесіне өз шоты арқылы дебеттік және (немесе) кредиттік операциялар орындауға, төлемдер жасауға немесе шектеулі қолма-қол ақша не кредиттің ашық желісін алуға, сонымен қатар өзіне ыңғайлы валютада қолма-қол ақша алуға мүмкіндік беретін құжат.

### **Бұған дейін де болған аурулар**

- симптомдардың пайда болуына себеп болған бұрынғы немесе қазіргі **медициналық жағдай** немесе осы Артықшылықтар кестесіне сәйкес сақтандыру полюсіне ие болғанға дейін және/немесе кез келген **саяхатты** брондағанға дейін 2 жылдың ішінде қандай да бір терапия немесе тағайындалған дәрі-дәрмек, медициналық кеңес, зерттеу немесе күтім/тексеру қажет болған немесе қабылдаған медициналық жағдай: және
- Осы Артықшылықтар кестесіне сәйкес сақтандыру полюсін алғанға дейін және/немесе қандай да бір **саяхаттың** алдында пайда болған кез келген жүрек қан тамырлары немесе қан айналымы жүйесіндегі ауру (мысалы, жүрек жағдай, қан қысымының көтерілуі, қан ұйымалары, холестерин көрсеткішінің көтерілуі, инсульт, аневризм).

### **Қоғамдық көлік**

– сіз жол жүру үшін брондаған кез келген қоғамдық ұшақ, теңіз кемесі, пойыз немесе автобус.

### **Спорт және жаттығулар**

– Спорт Және Жаттығулар бөлімі көрсетілген іс-әрекеттер, **сіздің саяхатқа** шығуыңыздың басты немесе жалғыз себебі ол болмауы керек.

### **Көтеріліс немесе жұмыскерлердің қарсылығы**

– өнімдердің өндірісін немесе қызметтердің көрсетілуін тоқтатуға, шектеуге немесе оған бөгет болуға бағытталған өнеркәсіптік көтерілістердің кез келген түрі.

### **Терроризм**

– саяси, діни, идеологиялық немесе соған ұқсас мақсатта, сонымен қатар қандай да бір үкімет ісіне әсер етуге және/немесе жұртшылықты немесе қоғамның қандай да бір бөлігін қорқытуға бағытталған және адамның жалғыз өзі немесе белгілі бір ұйыммен немесе үкіметпен бірлесіп күшпен немесе зорлық-зомбылықпен және/немесе соған ұқсас жасалған іс-әрекет.

## **Саяхат**

– **қарастырылатын картаңыздан** 2021 жылдың 1 сәуірінен бастап жолақыңызға және/немесе тұрғын үйіңізге кететін жалпы шығынның кемінде 100%-ы өтелетін **кезең** барысында әлемнің кез келген жеріне іссапармен немесе демалу үшін жасаған кез келген сапар. **Саяхаттар** Қазақстаннан басталып, Қазақстанда аяқталуы керек. Бір бағытты **саяхаттар** қарастырылмайды. Кез келген **саяхат** кезеңі үздіксіз 45 күннен аспауы керек. Егер **сіздің саяхатыңыз** үздіксіз 45 күннен асып кететін болса, саяхаттың ешбір бөлігін сақтандыру полюсі жаппайды. Қамтылу кез келген 12 айлық кезең ішінде жалпы 183 күнге шектелген. Өзіңіз тұратын елдің ішінде жасалған **саяхаттың** өтемақысы тек сапардың ұзақтығы **үйіңізден** кемінде 100 километр алшақ болса немесе қонақүйді, мотельді, демалыс орнындағы үйді, бір түнеп шығатын үйді, демалыс коттеджін немесе соған ұқсас ақылы пәтерді алдын ала кемінде екі түнге брондап қойған жағдайда ғана төленеді. «IV бөлімі – Шетелдегі төтенше медициналық және басқа да шығындар» бөліміндегі өтемақылар тек тұрғылықты елден шыққан жағдайда және ұзақтығы үйіңізден кемінде 100 километр алшақ болса немесе қонақүйді, мотельді, демалыс орнындағы үйді, бір түнеп шығатын үйді, демалыс коттеджін немесе соған ұқсас ақылы пәтерді алдын ала кемінде екі түнге брондап қойған жағдайда ғана төленеді.

## **Қараусыз**

– **сіз** өзіңізге тиесілі мүлікті немесе көлікті бақылап отыра алмайтын және оларды біреудің рұқсатсыз пайдалануына кедергі бола алмайтын жағдайлар.

## **Құнды заттар**

– әшекей бұйымдар, алтын, күміс, құнды металл немесе асыл тастан немесе жартылай асыл тастан жасалған бұйымдар, сағаттар, тондар, былғарыдан жасалған заттар, камералар, фотоаппараттар, аудио-видео, компьютерлік телевизия және телекоммуникация жабдығы (оның ішінде таспалар, телефондар, ноутбуктар, планшеттер және гарнитуралар), компьютер ойындары және байланысты жабдық, телескоптар, дүрбілер және құны 1875 € не одан асатын кез келген заттар.

## **ТӨТЕНШЕ ЖАҒДАЙДА КӨРСЕТІЛЕТІН КӨМЕК**

Қолдау көрсету қызметіне мына телефон арқылы хабарласа аласыз: +7 727 356-77-27.

Стационарлы терапияға себеп болатындай қатты науқастанып қалғанда немесе оқыс оқиғаға тап болғанда немесе репатриация үшін қандай да бір шаралар орындалғанға дейін немесе төтенше жағдайда **Қолдау көрсету қызметіне** хабарласуыңыз керек. Бұл қызмет **сізге** қолжетімді және тәулік бойы, жылына 365 күн жұмыс істейді. Бұл қызметті кеңес алу үшін, көмек сұрау үшін, ауруханаға жату процестерін ұйымдастыру үшін, репатриация және медициналық шығындарды өтеу үшін қолдануыңызға болады. Егер төтенше жағдайда дереу ем қабылдау керек болса, **Қолдау көрсету қызметіне** мүмкіндігінше тез арада хабарласуыңыз керек. **Қолдау көрсету қызметі** рұқсат етпесе, жеке медициналық емдеу процедураларына өтемақы төленбейді.

## **Медициналық жәрдем**

Сіз оқыс оқиғада жарақаттанып қалсаңыз немесе ауырып жатып қалсаңыз, **Қолдау көрсету қызметінің** көмек көрсетуге тәжірибесі де, контактілері де және жабдықтары да жетеді. Медициналық тұрғыда қажет болса, немесе үйіңіздегі **жақын туысыңыздың** қатты ауырып қалғаны немесе қайтыс болғаны туралы хабар келсе, **Қолдау көрсету қызметі сізді үйіңізге** дейін көлікпен апарып тастайды.

## **Медициналық емдеуге берілетін төлем**

Егер **сіз саяхат** кезінде ауруханаға/клиникаға түсіп қалсаңыз, Артықшылықтар кестесі бойынша **Қолдау көрсету қызметі** медициналық шығындарды түгелдей аурухананың/клиниканың шотына тікелей аударады. Бұл өтемақы төленуі үшін, **сіздің** атыңыздан қандай да бір тұлға **Қолдау көрсету қызметіне** мүмкіндігінше дереу хабарласуы керек. Шамадан тыс көп хабарласудан немесе төлем сұраудан сақ болыңыз. Өтемақы сұрауға қатысты қандай да бір сұрағыңыз болса, **Қолдау көрсету қызметіне** қоңырау шалыңыз.

## **ЖАЛПЫ ШАРТТАР**

Артықшылықтар кестесіне сай толық қорғалуыңыз үшін төменде көрсетілген I–VIII бөліміндегі АРНАЙЫ ШАРТТАРДА көрсетілген тармақтармен қатар, **сіз** мына шарттарға да сай болуы керек. Егер **сіз** ол шарттарға сай

келмесеңіз, **біз** өз тарапымыздан **сіздің** шағымыңызды қараудан бас тарта аламыз немесе сұралған төлемді қысқартуға құқылымыз.

1. Өтемақы алуыңыз үшін **қарастырылатын кезеңнің** басында **сіз** 75 жаста немесе одан жас болуыңыз керек.
2. Өлем бойынша үздіксіз 45 күнге дейінгі саяхаттарыңыз үшін **сізге** өтемақы төленеді. Егер **сіздің саяхатыңыз** үздіксіз 45 күннен асып кететін болса, саяхаттың ешбір бөлігін сақтандыру полюсі жаппайды. Қамтылу кез келген 12 айлық кезең ішінде жалпы 183 күнге шектелген. **Саяхаттар** Қазақстаннан басталып, Қазақстанда аяқталуы керек. Бір бағытты **саяхаттар** қарастырылмайды.
3. **Сіз** қандай да бір оқыс оқиғаға тап болмау, ауырып қалмау, сырқаттанбау немесе жарақаттанбау үшін қолыңыздан келгенше сақ болуыңыз керек және **өзіңіздің** мүлкіңізді жоғалтып алмауға, ұрлатып алмауға немесе зақымдап алмауға тырысуыңыз керек. **Сіз** өзіңізді сақтандырылмаған адамдай сезінуіңіз керек және шығыныңыз барынша аз болатындай әрекет етуіңіз керек, сондай-ақ оқыс оқиғаларға тап болмауға, өзіңізге тиесілі мүлікті жоғалтып алмауға тырысуыңыз керек.
4. Төтенше жағдайда немесе **сіз** ауруханаға түсіп қалсаңыз, ол жайында **бізге** дереу хабарлауыңыз керек.
5. Төтенше жағдайлардан басқа уақытта шағым түсіруге себеп болатын қандай да бір оқыс оқиға немесе шығын жайында бізге 28 күннің ішінде хабарлауыңызды және толтырылған шағым формасы мен қандай да бір қосымша ақпаратты барынша жылдам қайтаруыңызды сұраймыз.
6. **Сіз** оқыс оқиға орын алғаны туралы сол елдің жергілікті полициясына хабарлап, қылмыс немесе мүліктің жоғалғаны туралы рапорт алуыңыз керек, онда оқыс оқиғаның нөмірі жазылады.
7. Қандай да бір мүлікті сол жақта қалдырып кетпеуіңіз керек немесе зақымдалған заттарды тастай салмауыңыз керек. **Біз** оны көруіміз керек.
8. **Сіз** және **сіздің** заңды өкіліңіз өз есебіңізден барлық ақпаратты, дәлелді, медициналық сертификаттарды, түпнұсқа шот-фактураларды, түбіртектерді, есептерді, көмекші құжаттарды, сонымен қатар шығынды өтеуге қажетті сақтандыру полюсі туралы мәліметтерді берулеріңіз керек. **Сіз** түбіртектерін немесе шоттарын ұсына алмаған қандай да бір шығындарыңызды **біз** өтеуден бас тартуға құқылымыз. **Бізге** жіберген барлық құжаттың көшірмесін сақтап қойыңыз.
9. **Сіз** біздің рұқсатымызсыз ешбір шағымды қабылдамауыңыз, бас тартпауыңыз, орнатпауыңыз, келіссөздер жүргізбеуіңіз немесе келісімге отырмауыңыз керек.
10. Егер біреу мүлкінің зақымдалғаны үшін немесе **дене жарақатын** алғаны үшін **сізді** кінәлап жатса, бізге дереу хабарласып, жазбаша түрде толық ақпарат беруіңіз керек. Сонымен қатар сол шағымға қатысты қандай да бір бұйрықты немесе шақыру қағазды, шағым хатты немесе басқа құжатты дереу **бізге** жіберуіңіз керек.
11. Шағым түскен жағдайда және **біз** оны талап етсек, **сіз** біздің есебімізден **біз** таңдаған **медициналық маманның** тексерісінен өтуіңіз керек. **Сіз** қайтыс болып кеткен жағдайда, қайтыс болған адамды сойып зерттеу процедурасын сұратуымыз және оған ақша төлеуіміз мүмкін.
12. Егер **біз сізді** көлікпен қамтамасыз етсек немесе шағымыңызды реттеп берсек, нәтижесінде қолданылмаған жол билеттері қалған болса, **сіз** ол билеттерді **бізге** беруіңіз керек. Егер **сіз** оларды **бізге** бермесеңіз, **сізге** төленетін өтемақыдан сол билеттердің ақысын ұстап қаламыз.
13. **Сіздің** атыңыздан, бірақ өз есебімізден, мынадай әрекеттер жасауға құқылымыз:
  - 1) қорғану немесе кез келген шағымды реттеу;
  - 2) сіздің атыңыздан сотқа шағымданып, кез келген адамнан өз пайдамызға өтемақы талап ету немесе бұған дейін жасалып қойған кез келген төлемді қайтарып алу;
  - 3) жоғалған мүлікті немесе жоғалды деп саналған мүлікті қайтарып алу үшін кез келген әрекетті орындау.
14. Егер **сіз** немесе **сіздің** атыңыздан жұмыс істейтін кез келген адам басқаларды алдап немесе басқа да заңсыз жолмен қаражат, ақпарат немесе басқа да активтерді алуға тырысса, сонымен қатар жағдайды бұрмалауға немесе бұрмалау мақсатында кейбір фактілерді жасырып қалса, Артықшылықтар кестесі өз күшін жояды. **Біз** ол туралы құқық қорғау органдарына хабарлай аламыз және **сіз** Артықшылықтар кестесі бойынша алған соманы толығымен қайтаруыңыз керек.
15. **Сіз** сақтандырылмаған шығынға қандай да бір өтемақы жасасақ, оны **біз** сұраған соң бір айдың ішінде қайтаруыңыз керек.
16. **Біз** Артықшылықтар кестесінде көрсетілгендей барлық жағдайда қызметімізді толығымен орындауға бар күш-жігерімізді саламыз. Географиялық орналасу қашықтығы алыс болған жағдайда немесе болжап болмайтын жергілікті жағымсыз жағдайлар қызметтерді әдеттегідей көрсетуге кедергі келтіруі мүмкін.
17. **Біз** Артықшылықтар кестесі бойынша талап етілген барлық төлемді толығымен төлеп болған соң, ешқандай төлем жасалмайтын болады.
18. Артықшылықтар кестесі бойынша арыз жазуға себеп болатын қандай да бір оқыс оқиға кезінде дәл сол жоғалтқан затты, шығынды, зақымды немесе міндеттемені өтеп беретін тағы бір сақтандырушы болса, **біз**



өзіміздің үлесімізден артық ақша төлемейміз («VII бөлімі – Саяхат кезіндегі оқыс оқиға» бөліміндегі талаптар қолданылмайды).

19. Егер сізде бірнеше карта болса, сіз тек сол карталардың ең жоғарғы шегіне дейін арыз түсіре аласыз және біз сол сома бойынша төлем жасаймыз, өтемақылардың сомалары жинақталмайды.

## **ЖАЛПЫ ЕРЕКШЕ ЖАҒДАЙЛАР**

Бұл ерекше жағдайлар төмендегі I–VIII бөліміндегі «САҚТАНДЫРУҒА НЕ КІРМЕЙДІ» тармағында көрсетілген заттардан бөлек, Өтемақы кестеңізге толық қолданылуы мүмкін. Мына жағдайлар себебінен тікелей немесе жанама түрде пайда болған арыздар үшін төлем жасалмайды:

1. Бұған дейін де болған қандай да бір ауру.
2. Соғыс, баса көктеп кіру, шетелдік дұшпандардың әрекеттері, әскери әрекеттер немесе әскери операциялар (соғыс жарияланғанына немесе жарияланбағанына қарамастан), азаматтық соғыс, көтеріліс, **терроризм**, революция, төңкеріс, ауқымы төңкеріске пара-пар келетін азаматтық толқулар, әскери немесе билікті басып алу, бірақ мұндай шығындар атомдық, химиялық немесе биологиялық шабуылдар себебінен болса немесе **саяхат** басталғанда бұл кедергілер орын алып жатқан болса, «IV бөлімі – Төтенше медициналық және басқа шығындар», «V бөлімі – Ауруханаға берілетін өтемақы» және «VII бөлімі – Саяхат кезіндегі оқыс оқиға» тармақтарына сәйкес олар ерекше жағдайларға жатпайды.
3. иондаушы радиация немесе кез келген ядролық жағармайдың немесе кез келген ядролық қалдықтың әсерінен радиоактивті ластану, ядролық жағармайдың жануынан шыққан лаптаушылар, радиоактивті, улы, жарылғыш немесе кез келген атомдық жинақтың немесе сондай жинақтың атомдық құрамдас бөлшегінен шыққан басқа да қауіпті сипаттар.
4. Дауыс немесе супердауыс жылдамдығымен қозғалатын ұшақтар мен басқа да ұшқыш құрылғылардың әсерінен пайда болатын қысым толқындарынан туындаған шығын, бұзылу немесе зақым.
5. **Спорт және жаттығулар** бөліміндегі тізімде қамтылмаған спорт түрлеріне немесе жаттығуларға қатысуыңыз және онымен айналысуыңыз.
6. Мынадай жұмыстарға қатысуыңыз немесе онымен айналысуыңыз: қауіпті жабдықты, кескіш құралдарды, электрлік құралдарды және аппараттарды қолдану арқылы қолмен жұмыс істеу, толықтай лицензиясы бар ақшасы төленген жолаушыдан басқа адамның ұшуы, екі немесе үш дөңгелекті көліктерді қолдану (бұл тізімге Қазақстанда ондай көліктерді жүргізуге рұқсат ететін жүргізуші куәлігі болған жағдайлар кірмейді), кәсіби ойын-сауық, кәсіби спорт, жарыс (жүгіріп жарысқаннан басқа), мотораллилер және мотожарыстар немесе жылдамдықты немесе шыдамдылықты сынайтын кез келген сынақтар.
7. Суицид жасауға талпыну немесе жасау салдарынан туындаған арыздар; өз-өзіне қасақана жарақат салу; тіркелген медициналық маманның тағайындамаған дәрісін қолдану, қандай да бір есірткіге тәуелді болып қалу немесе ерітінділерді, есірткілерді немесе спирттік ішімдіктерді шамадан тыс көп қолдану немесе есірткілердің, ерітінділердің немесе спирттік ішімдіктердің ықпалында болу.
8. Өз-өзін қажетсіз қауіпті нәрсеге итермелеу (басқа адамның өмірін құтқару жағдайынан басқа).
9. Өз-өзін қорғау мақсатынан басқа төбелеске қатысқаныңыз себепті кез келген арыз.
10. Тасымалдаушының, оның қызмет көрсетуші агенттері немесе басқа да **қоғамдық көлік** провайдері ұсынған денсаулыққа қатысты талаптарды бұзып саяхаттауыңыз.
11. Заңға қайшы істеген кез келген әрекетіңіз немесе кез келген қылмыстық жауапкершілікке тартылуға себеп болатын әрекеттер.
12. Басқа қандай да бір сақтандыру компаниясынан өтемақы алуға құқыңыз бар кез келген арыз қарастырылмайды. Оған басқа кез келген компаниядан өтелетін кез келген сома кіреді. Бірақ оған басқа сақтандыру компаниясы бойынша жабылған сомадан асып кеткен сома немесе басқа компанияның төлеуі керекті сомасы өтелмей қалған жағдайлар кірмейді.
13. Арыз жазған оқиғадан кейінгі кез келген басқа шығын, зақым немесе қосымша шығындар. Мұндай шығындардың, зақымның немесе қосымша шығындардың мысалдарына арызды дайындауға кеткен шығынды, табысты жоғалтып алу жағдайын, кәсібіңіздің уақытша тоқтап қалуына байланысты туындаған шығындарды, қолайсыздықты, стресті немесе пайдалану құқығынан айырылып қалу жағдайларын жатқызуға болады.
14. Қарулы күштердің мүшесі ретінде операциялық міндеттемелер.
15. Қазақстан мемлекеттік мекемесі немесе Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымы баруға тыйым салған немесе Біріккен Ұлттар Ұйымы тарапынан эмбарго жарияланған елге, аймаққа немесе іс-шараға саяхаттауыңыз.
16. Балконның қай қабатта екеніне қарамастан оған өрмелеу, секіру немесе бір балконнан екіншісіне ауысу сияқты әрекеттерден туындаған кез келген арыз.

17. Арыз жазуға себеп болатын оқиға болмай қалған жағдайда, алуыңыз қажет болған немесе күткен кез келген шығын.
18. Осы Артықшылықтар кестесі бойынша арыздануға себеп болатын нәрселерді саналы түрде жасаған болсаңыз, ешқандай өтемақы берілмейді.
19. Телефон қоңырауларының немесе факстардың шығыны, тамақ, такси жолақысына кеткен ақша (ауруыңызға немесе жарақатыңызға байланысты ауруханаға дейінгі баратын таксиіңіздің шығынынан басқа), газеттер, кір жуу қызметтерінің ақшасы немесе аудармашылардың ақылары.
20. Медициналық маман тағайындаған терапияны немесе дәрі-дәрмекті қабылдамаған жағдай.
21. «IV бөлімі – Шетелдегі төтенше медициналық және басқа да шығындар» бөліміндегі өтемақылар өзіңіз тұратын елде төленбейді.

## **СПОРТ ЖӘНЕ ЖАТТЫҒУЛАР**

Сіздің **саяхатыңыздың** жалғыз әрі негізгі себебі сол іс-шараға қатысу болса, «D бөлімі – Шетелдегі төтенше медициналық және басқа да шығындар» бөліміне сәйкес **сізге** өтемақы төленеді.

Дюльфер  
Садақ ату  
Бадминтон  
Бейсбол  
Баскетбол  
Боулинг  
Түйемен жүру  
Канозда ескек есу (2-класқа дейін)  
Канозда ескек есу (3 және 4-класқа дейін)  
Стендтік садақ ату  
Крикет  
Шаңғы кросы  
Пілмен жарысу  
Тауда жүгіру  
Семсерлесу  
Балық аулау  
Футбол  
Мұзда сырғанау  
Гоу-картинг  
Гольф  
Хоккей  
Атпен шабу  
Атпен тауға шығу  
Шармен ұшу  
Конькимен сырғанау (арнайы сырғанақтарда)  
Джет-байкинг  
Джет-скиинг  
Кайтсервинг  
Қолмен жұмыс істеу - бар және мейрамхана, даяшылық, тазалық қызметкері, ыдыс-аяқ жуушы және бала қараушы, сонымен қатар жердегі жеңіл жұмыстар, оның ішінде бөлшек сауда жұмысы және жемістерді жинау. Бірақ қауіпті жабдықтарды, кескіш құралдарды, электрлік құралдарды және аппараттарды қолдану кірмейді.  
Шаңғы тебу  
Тармакадада тау велосипедін тебу  
Нетбол  
Спорттық бағдарлау  
Пейнтбол  
Понимен серуендеу  
Ракетбол

Жолда велосипед тебу  
Роликті скейтинг  
Раундерс  
Жүгіру  
Кемемен жүзу  
Скуба дайвинг (рұқсат етілмеген жерлер және 18 метрден жоғары)  
Скуба дайвинг (рұқсат етілген жерлер және 40 метрден жоғары)  
Шаңғы туры  
Қарда жүргіш  
Шаңғы тебу (трассада немесе трассадан тыс нұсқаушымен)  
Сноублейдинг  
Сноуборд табу (трассада немесе трассадан тыс нұсқаушымен)  
Қарадымдағышпен жүру  
Сквош  
Серфинг  
Үстел теннисі  
Теннис  
Шана спорты  
Батутта секіру  
Тауда жаяу жүру (өрмелегіш жабдықты пайдаланбай 4000 метрге дейін жүру)  
Волейбол  
Соғыс ойындары  
Ватерполо  
Суда шаңғы тебу  
Желмен шаңғы тебу  
Яхтамен жүру  
Зорбинг

## АРТЫҚШЫЛЫҚТАР КЕСТЕСІ

### I БӨЛІМІ – КЕШІГІШ ШЫҒУ / ҰШУ

#### САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕЙДІ

Төменде көрсетілген себептерге байланысты сіз саяхаттайтын қоғамдық көлік Қазақстаннан немесе Қазақстанға баратын нүктеде жоспарланған уақыттан кемінде 4 сағат кешігетін болса:

- 1) **көтеріліс немесе жұмыскерлердің қарсылығы** немесе
- 2) **ауа райының нашар болуы** немесе
- 3) **сіз саяхаттайтын қоғамдық көлікте** механикалық бұзылу немесе техникалық ақау шығуы

**Біз сізге Артықшылықтар кестесінде** көрсетілген сомаларды төлейміз, минимум 4 сағат кешіккенде, кешігудің әр сағаты үшін төленеді, 12 сағатқа дейінгі кешігулер үшін, тамағыңыздың, салқындатқыш сусындардың, қосымша тұрғын үйдің (тек бөлме) және баратын жеріңізге дейін жетуге кеткен шығындарыңыз өтеледі.

#### АРНАЙЫ ШАРТТАР

1. **Сізге** берілген маршрут бойынша тіркеуден өтуіңіз керек.
2. Тасымалдаушы компаниядан (немесе олардың агенттерінен) рейстің қанша уақыт кешігетінін және кешігу себебі жазылған растама хат алуыңыз керек.
3. **Сіз** саяхаттау агентінің, тур оператордың немесе тасымалдаушы провайдердің келісімшарттағы талаптарын орындауыңыз керек.
4. **Сіз** түбіртектердің барлығын сақтап қоюыңыз керек.

#### САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕМЕЙДІ

1. Кез келген оператор немесе провайдер **сізге** төлейтін қандай да бір шығын немесе ақы.
2. Бұл жеңілдіктер күшіне енген уақытта немесе саяхатты брондап қойған уақытта (қайсысы бірінші болғанына байланысты) көтеріліс немесе жұмыскерлердің қарсылығы немесе әуе жолдарын бақылау жұмысында кешігулер бар.

3. Авиациялық басқарманың, Порт басқармасының немесе кез келген елдегі соған ұқсас органның ұсыныс бойынша әуе немесе теңіз кемелерінің қызмет көрсетуден (уақытша немесе басқаша) бас тартуы.
4. Жоспарланған шығу уақытынан бұрын 4 сағат ішінде жол жүрудің балама нұсқалары қолжетімді болғандағы кез келген шығын.

## **II БӨЛІМІ – ЖҮКТІҢ КЕШІГУІ**

### **САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕЙДІ**

Егер ішінде **жеке заттарыңыз** бар тіркеуден өткен багажыңыз транзитте уақытша жоғалған болса және сіз келген уақыттан соң 4 сағат ішінде **сізге** қайтарылмаған болса, **біз** киіміңізді ауыстыруға, дәрі дәрмекке және дәретханалық керек-жарақтарыңыз үшін 12 сағатқа дейін **Артықшылықтар кестесінде** көрсетілген соманы төлеп береміз.

Егер біржола жоғалған болса, төленген сома «VI бөлімі – Жеке заттар» бөліміне сәйкес төленетін ақшадан ұсталып қалады.

### **АРНАЙЫ ШАРТТАР**

1. Багажыңыздың қанша сағат кешіккенін растайтын құжатты оператордан алып алуыңыз керек. **Сіз:**
  - 1) әуе компаниясынан Багаждың бұзылғаны туралы акт алуыңыз керек.
  - 2) тасымалдау шарттарында көрсетілген мерзім аясында шағымыңыз туралы ресми жазбаша хабарландыру беруіңіз керек (көшірмесін сақтап қойыңыз).
  - 3) шағыммен бірге жіберілетін барлық билеттерді және биркаларды сақтап қоюыңыз керек.
2. Барлық сома оператор төлейтін кез келген өтемақыдан бөлек, шынайы шығындар үшін төленеді.
3. Негізгі киім-кешекті және дәретхана қажеттіліктерін сатып алуға қатысты шағымдар ғана қарастырылады және ол заттар межелі мекенге келген соң 4 күннің ішінде сатып алынуы және **қарастырылатын карта** шотынан алынуы керек. Егер қарастырылатын картаны негізгі қажетті заттарға пайдалану мүмкін болмаса, сол заттардың толық мәліметті түбіртектерін сақтап қою керек.
4. Егер ол заттар багажды қайтарған соң сатып алынған болса, ешқандай өтемақы төленбейді.
5. Толық мәліметі көрсетілген түбіртектердің барлығы сақталуы керек.
6. Сақтандыру полюсінің өтемақысы саяхатыңыздың соңғы нүктесіне ғана беріледі.

### **САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕМЕЙДІ**

1. Кешігуге, кедендегі немесе басқа органдардағы тәркілеуге немесе ұстап қалуға байланысты шығындар.
2. Жүк ретінде немесе тасымалдау жүкқұжатымен жіберілген багажға қатысты шағымдар.

## **III БӨЛІМІ – ӘУЕ КЕМЕСІН ҰРЛАУ КЕЗІНДЕГІ ӨТЕМАҚЫ**

### **САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕЙДІ**

**Сіз** жолаушы ретінде саяхаттап бара жатқан әуе немесе теңіз кемесінде сізді ұстап отырған әрбір 24 сағат үшін 21 күнге дейін **біз Артықшылықтар кестесінде** көрсетілген сома төлеп береміз.

## **IV БӨЛІМІ – ТӨТЕНШЕ МЕДИЦИНАЛЫҚ ЖӘНЕ БАСҚА ДА ШЫҒЫНДАР**

### **САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕЙДІ**

Қазақстан аумағынан тыс жерде саяхаттап жүріп, кенет және болжап болмайтын **дене жарақатын** алсаңыз немесе ауырып қалсаңыз немесе қайтыс болған жағдайда, әр **пайда алушы үшін біз Артықшылықтар кестесінде** көрсетілген соманы өтемақы ретінде төлеп береміз.

1. **Сіз** тап болған **медициналық төтенше жағдай** немесе **жүктілік кезіндегі қиындықтар** нәтижесінде пайда болған барлық шығын. Рұқсаты бар **медициналық дәрігер** қажет деп тапса, оған **медициналық дәрігердің** ақысы, аурухана шығындары, медициналық терапия және жақын жердегі ауруханаға дейінгі тасымалдау ақысы кіреді.
2. Саяхат кезінде жүктілік кезіндегі қиындықтар нәтижесінде туған барлық нәрестенің кез келген қажетті медициналық шығындары. Бірнеше нәресте бір уақытта туса, оның барлығы бір оқиға деп есептеледі.
3. Ауырсыну сезімдерін басу үшін жедел стоматологиялық емдеу шаралары және/немесе тіс протездерін немесе тамақ қабылдау кезінде ауырсыну сезімдерін басу үшін жасанды тістерді жедел жөндеу жұмыстары.
4. Бас дәрігердің ұсынысы бойынша және **біздің** алдын ала рұқсатымызбен **сізді үйіңізге** репатриациялау үшін қосымша жолақы шығындары, қажет болса, медициналық сүйемелдеумен жеткізу шығындары. **Қолдау**

**көрсету қызметімен** басқаша келісілмеген болса, **репатриация** шығындары шет елге шығу үшін қолданылған класс бойынша өтеледі.

5. Қазақстандағы **үйіңізге** дейін **сізді** сүйемелдеп баратын **пайда алушының** қайту кезіндегі эконом кластағы көлігі. Егер алдын ала брондалған қайту билеттерін қолдану мүмкін болмады, **біз** үйге қайту үшін эконом кластағы бір бағытты сапар ақысын төлеп береміз.
6. Егер **сіз** жалғыз саяхаттап жүрсеңіз және стационарға 7 күннен артық жататын болсаңыз, **Қолдау көрсету қызметінің** рұқсатымен Қазақстаннан келетін **жақын туысыңыз** үшін **сізге** келу немесе **сізді алып кету** мақсатында эконом кластағы қайту көлігінің шығыны.
7. 15 жасқа толмаған балаларға физикалық тұрғыда күтім жасай алмасаңыз, досыңызға немесе **жақын туысыңызға** Қазақстаннан келіп, баланы Қазақстандағы **үйіңізге** алып кету үшін эконом класқа жататын көлік шығыны. Егер **сіз** бір адамды тағайындай алмасаңыз, **біз** бір адамды өзіміз тағайындаймыз. Егер бала үшін алдын ала брондалған бастапқы қайту билет(тер)ін қолдану мүмкін болмаса, **біз** баланы үйге қайтару үшін бір бағытты эконом кластағы билеттің ақшасын төлеп береміз.
8. Қайтыс болып кетсеңіз, **сіздің** сүйегіңізді **үйіңізге** жеткізу және онда пайдаланылатын табыттың ақысы **Артықшылықтар кестесінде** көрсетілген сомаларға сай болады.

### АРНАЙЫ ШАРТТАР

1. **Сізді** ауруханаға жатқызуды қажет ететін қандай да бір **дене жарақаты** немесе **медициналық жағдайыңыз** туралы **Қолдау көрсету қызметіне** дереу немесе репатриация жасауға қандай да бір шаралар қолданылғанға дейін хабарлауыңыз керек.
2. Егер **сіз дене жарақатын** алып қалсаңыз немесе **денсаулығыңыз нашарлап** кетсе, **біз сізді** бір ауруханадан екіншісіне ауыстыруға және саяхат барысында кез келген уақытта Қазақстанға репатриация жасауға құқылымыз. **Біз** ондай шешімді **медициналық маманның** немесе **Қолдау көрсету қызметінің** пікіріне сүйіне отырып шығарамыз. Егер олар **сіздің** еміңізді Қазақстанға қайтып жалғастыруға болады десе, **сізді** Қазақстандағы ауруханаға ауыстырамыз.
3. **Бізге** уақытылы хабарласқан жағдайда және әрі қарай төленетін медициналық шығындарды қабылдаған жағдайда, егер **сіз** ол шығындарды алдын ала келісіп алмасаңыз, **Сақтандырушы** аталмыш шығындарды төлеуден бас тартуға құқылы.

### САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕМЕЙДІ

1. **Бұған дейін де бар болған ауруларға** байланысты тікелей немесе жанама түрде жасалған кез келген шағым.
2. Әр оқыс оқиға үшін алғашқы 75 €.
3. Хирургиялық операцияға жатпайтын кез келген емдеу процедурасы немесе алдын ала болжап білу мүмкін емес ауру немесе жарақатты емдеу немесе жеңілдету мақсатында жасалған кез келген медициналық процедура.
4. Онкологиялық ауруларға немесе неоплазмаларға (қатерсіз және қатерлі ісік) тікелей немесе жанама қатысы бар кез келген шағым.
5. Оғаш, ақылға сыймайтын немесе **дене жарақатыңызды** немесе **сырқатыңызды** емдеуге жатпайтын кез келген шығындар.
6. **Біздің** бас дәрігердің пайымдауынша **сіз** Қазақстанға қайтып келген уақытқа дейін кейінге қалдыруға болатын терапияның немесе хирургиялық операцияның кез келген түрі.
7. Қазақстаннан шығайын деп жатқанда қажет деп танылған немесе шет елде қабылданатын дәрі-дәрмекті алу немесе ауыстыру шығындары.
8. Жеке бөлмеге жайғасуға қатысты қосымша шығындар.
9. **Қолдау көрсету қызметімен** келісілмеген болса, жеке клиника немесе аурухана, санаториялық курорттық мекеме, қарттар үйі немесе қандай да бір реабилитациялық орталық тарапынан жасалған емдеу процедуралары немесе қызметтер.
10. Артықшылықтар кестесі бойынша қарастырылатын оқыс оқиға нәтижесінде ондай терапия қажет деп танылса, косметикалық себептерге байланысты емдеу шығындары.
11. **Қолдау көрсету қызметімен** алдын ала келісілген болмаса, Қазақстанға қайтып келгеннен кейінгі қандай да бір шығын.
12. Ұсынылмаған екпелерді немесе вакциналарды және/немесе ұсынылған дәрі-дәрмекті қабылдамаған жағдайда, тропикалық аурулар нәтижесінде пайда болған қандай да бір шығын.
13. **Біздің** бас дәрігер **сіздің** үйге қайтуыңыз керектігін айтқаннан кейін немесе **сізді үйіңізге** қайтару процестерін ұйымдастырғаннан кейін, Қазақстаннан тыс жерде шыққан шығындар. (Егер **сізді** репатриациялаған болса, **біздің** осы күннен кейінгі жоғарыдағы бөлім бойынша төлейтін шығындарымыздың сомасы төлеуіміз қажетті

сомадан аспайды).

14. Осы Артықшылықтар кестесі бойынша **сізге** төлем жасауымыз үшін **біз** келіскен медициналық репатриация қызметтерінен негізсіз бас тартпауыңыз керек. Егер **сіз** ешқандай негізсіз басқа медициналық репатриация қызметтерін таңдасаңыз және **біз** оны жазбаша түрде қабылдасақ, оның салдарына өзіңіз жауап бересіз және шығынын да өзіңіз өтейсіз.
15. Медициналық репатриация кезінде сізді сүйемелдеп жүрген адамның авиабилеті эконом кластың бағасынан асып кететін шығындар (авиабилет класын жоғарлату туралы сұрауға байланысты бағасы көтерілсе, айырмашылықты саяхаттаушы адамның өзі төлейді).
16. Саяхатқа шыға салғаннан кейін пайда болатын әрі жүктілікке қатысты қиындықтарға қатысы жоқ жағдайларға байланысты туындаған қандай да бір шағым. Егер сіздің **емдеуші дәрігеріңіз** уақытынан бұрын босану қаупі бар екені туралы алдын ала ескертіп, құжатқа тіркеген болса, қалыпты жүктілік не босану немесе саяхаттау алдын ала болжап білуге болмайтын оқиғаларға жатпайды.
17. Жоспарланған немесе **сіз** алдын ала білген кез келген терапия немесе диагностикалық сынақ.
18. Тіс протездерін орнату, жасанды тіс салғызу немесе асыл металдар салғызу сияқты стоматологиялық емдеу шараларына кететін шығындар.
19. Пациенттеріне көрсетілетін барлық қызметтер үшін берілетін орташа өтемақйдан жоғары, бірақ қандай болғанда да US Medicare бағдарламасы бойынша төленетін шығыннан бір жарым есе көп болатын кез келген шығын.
20. Мәселенізді айтып, **Қолдау көрсету қызметіне** хабарлау үшін шалынған қоңыраулардан басқа телефон қоңырауларының шығыны. Қоңырау шығынын және телефон соққан нөмірді көрсету үшін түбіртек немесе басқа да құжат болуы керек.
21. Өуеде-теңізде құтқару қызметтерінің шығындары.

## **V БӨЛІМІ – АУРУХАНАҒА БЕРІЛЕТІН ӨТЕМАҚЫ**

### **САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕЙДІ**

Егер **біз** «**IV** бөлімі – төтенше медициналық және басқа да шығындар» бөліміне сәйкес шағымды қабылдайтын болсақ, **біз сіз** аурухананың стационар бөлімінде өткізген әрбір 24 сағатыңыз үшін **Артықшылықтар кестесінде** көрсетілген соманы (телефон желісін жалдау, теледидар жалдау және келушінің такси шығындары) төлеп береміз.

### **АРНАЙЫ ШАРТТАР**

Сізді ауруханаға жатқызуды қажет ететін қандай да бір **дене жарақаты** немесе **медициналық жағдайыңыз** туралы **Қолдау көрсету қызметіне** дереу хабарлауыңыз керек.

### **САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕМЕЙДІ**

Төмендегі жағдайлардан тікелей немесе жанама түрде туындайтын қандай да бір шағым:

1. Емдеу немесе хирургиялық операцияға байланысты ауруханада жатудың қосымша мерзімі, оның ішінде **дене жарақатына** ешқандай қатысы жоқ зерттеу сынақтары немесе ауруханаға жатуыңызға себеп болған **медициналық жағдай**.
2. емдеуге немесе қарттар үйінде, күтім жасайтын орталықтарда немесе қандай да реабилитациялық орталықтарда көрсетілетін қызметтерге байланысты ауруханада жатудың қосымша мерзімі.
3. **Қолдау көрсету қызметінің** пайымдауынша қауіпсіз болып табылатын күннен кейін репатриациялау шешімінен бас тартқаннан кейін ауруханада жатудың қосымша мерзімі.

## **VI БӨЛІМІ – ЖЕКЕ ЗАТТАР**

### **САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕЙДІ**

Саяхат барысында сіз абайсызда жоғалтқан, ұрлатып алған немесе зақымдап алған **жеке заттарыңыз** үшін **Артықшылықтар кестесінде** көрсетілген сомаға дейін төлеп береміз. Төленетін сома бүгінгі күннің бағасымен есептеледі, ол сомадан тозу, жыртылу және амортизация құны алынып тасталады (немесе **біз өз** тарапымыздан жоғалған немесе зақымдалған **жеке заттарыңызды** ауыстырып, қалпына келтіріп немесе жөндеп беруіміз мүмкін). Бір зат, заттардың **жұбы** немесе **жинағы** үшін төленетін максималды сома **Артықшылықтар кестесінде** көрсетілген Бір затқа қатысты шектеуге тең болады. Құнды заттардың барлығына жалпы төленетін максималды сома **Артықшылықтар кестесінде** көрсетілген **құнды заттар шектеуіне** тең болады.

## АРНАЙЫ ШАРТТАР

1. Түбіртектердің барлығы сақталуы керек.
2. **Жеке заттарыңыздың** жоғалғаны, ұрланғаны немесе ұрланайын деген жағдайлардың барлығын 24 сағаттың ішінде полиция бөлімшесіне хабарлап, жазбаша есеп алуыңыз керек. Демалыс өкілдерінің есебі жеткіліксіз.
3. **Саяхат** кезінде зақымдап алған заттарыңыз үшін жергілікті құзіретті органнан ресми есеп алуыңыз керек.
4. Тасымалдаушы оператор, тасымалдау компаниясы, атқарушы орган немесе қонақүй қызмет көрсетіп жатқанда **жеке заттарыңыз** жоғалса, ұрланса немесе зақымдалса, оларға жазбаша түрде жоғалған, ұрланған немесе зақымдалған зат туралы толық мәліметті көрсетіп, хабарлауыңыз керек және жергілікті құзіретті органнан ресми есеп алуыңыз керек. Әуе компаниясының қызметі барысында жеке заттар жоғалса, ұрланса немесе зақымдалса:
  - 1) әуе компаниясынан Багаждың бұзылғаны туралы акт алуыңыз керек.
  - 2) тасымалдау шарттарында көрсетілген мерзім аясында әуе компаниясына шағымыңыз туралы ресми жазбаша хабарландыру беруіңіз керек (көшірмесін сақтап қойыңыз).
  - 3) шағымды Артықшылықтар кестесі бойынша жасайтын болсаңыз, барлық жол жүру билеттерін және белгілерді сақтап қойыңыз.
5. шағымыңыз негізді болуы үшін, жоғалған, ұрланған немесе зақымдалған заттарды сатып алғаныңыз жөнінде түбіртек немесе **сізге** тиесілі екенін растайтын құжат болуы керек.
6. Жоғалған, ұрланған немесе зақымдалған заттардың түбіртектері сақталуы керек, себебі ол сіздің шағымыңызды негіздеуге көмектеседі.
7. Төлем заттың зақымдалған, жоғалған немесе ұрланған уақыттағы құнына сәйкес жасалады. Заттың қанша уақыт пайдаланылғанына байланысты тозу және құнын жоғалту жағдайлары ескеріліп, шегерім жасалады.

## САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕМЕЙДІ

1. Артық төлем. Шағымның алғашқы 35 €-на **сіз** өзіңіз жауапты боласыз.
2. Қонақүйдің сейфінде немесе құлыптаулы сейфте сақталмаса, **қараусыз** (оның ішінде көлікте немесе тасымалдаушыда) қалған **құнды заттардың** жоғалуы, ұрлануы немесе зақымдалуы.
3. **Қараусыз** тұрған көліктегі **жеке заттардың** жоғалуы, ұрлануы немесе зақымдалуы:
  - 1) кешкі 21:00 мен таңғы 08:00 (жергілікті уақыт) аралығында түнде; немесе
  - 2) Жүк салғыш бөлігі жолаушы отыратын бөліктен ажыратылған көліктің құлыпталатын жүк салғышында тұрмаса немесе құлыпталатын жүк салғыш бөлігі жоқ көліктерде беті жабылып тұрмаса; және полиция есебінде көліктің есіктерін бұзып кірілгені расталмаса, кешкі 21:00 мен таңғы 08:00 (жергілікті уақыт) аралығындағы кез келген уақытта.
4. Кешігуге, кедендегі немесе басқа органдардағы тәркілеуге немесе ұстап қалуға байланысты шығындар немесе зақымдар.
5. Бекітілмеген асыл тастардың, контактілік немесе шынайы линзалардың, көзілдіріктердің, есту аппараттарының, стоматологиялық немесе медициналық керек-жарақтардың, косметикалық заттардың, иіссулардың, антиквариаттардың, музыкалық аспаптардың, құжаттардың, қолжазбалардың, құнды қағаздардың, жылдам бұзылатын тауарлардың, велосипедтердің жоғалуы, ұрлануы немесе зақымдалуы және шабаданардың зақымдалуы (бір рет зақымдалу нәтижесінде пайдалануға толық жарамай қалған шабаданардан басқа).
6. Өрт, ұрлық немесе ұшақтағы, кемедегі, пойыздағы немесе көліктегі оқыс оқиғалардан басқа жағдайларда фарфордың, әйнектің (циферблаттағы, камералардағы, дүрбілердегі немесе телескоптағы әйнектен басқа), фарфордың немесе басқа сынғыш заттардың шытынауы, сызат түсуі, сынуы немесе зақымдалуы нәтижесінде пайда болған шығын немесе зақым.
7. Қолдану кезінде спорттық жабдықтардың сынып қалуына немесе спорттық киімдердің зақымдалуына байланысты шығын немесе зақым.
8. Жоғалған, ұрланған немесе зақымдалған заттардың сатып алынғандығы туралы түбіртек, меншік иесі екенін растайтын құжат немесе сақтандыру құжаты (жоғалтқанға дейін алынуы керек) болмаған шағымдар.
9. Тозу немесе тозығы жету, жағдайының нашарлауы, атмосфералық немесе климаттық жағдайлар, күйе, паразиттер, тазалау, жөндеу немесе қалпына келтіру процестері, механикалық немесе электрлік бұзылыс немесе сұйықтықтың бұзылуы себепті пайда болған шығындар немесе зақым.
10. Құнының түсіп кетуіне, валюта курсының ауытқуына немесе қате немесе олықлық себебінен жетіспеушілікке байланысты шығын немесе зақым.
11. Полиция есебі бойынша бұзып кіру жағдайы расталмаса, тұрғылықты үйіңізде жоғалтуға немесе ұрлатуға байланысты шағымдар.

12. Жеке заттарымен немесе шабаданмен алып жүрген ұнтақтың немесе сұйықтықтың төгілуіне байланысты пайда болған зақымға қатысты шағымдар.
13. Жүк ретінде немесе тасымалдау жүкқұжатымен жіберілген жеке заттардың жоғалуына, ұрлануына немесе зақымдалуына байланысты туындаған шағымдар.

## VII БӨЛІМІ – САЯХАТ КЕЗІНДЕГІ ОҚЫС ОҚИҒА

### САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕЙДІ

- 1) Төмендегі жағдайларда дене жарақатын алатын болсаңыз, Артықшылықтар кестесінде көрсетілген соманы төлейтін боламыз: үйіңіз жақтағы шығатын жерден межелі орынға дейінгі аралықта немесе **қарастырылатын картаңыздан төлем алынған қоғамдық көлікпен қайтар жолда немесе**
- 2) **саяхат барысында;**  
басқа себептерге қарамастан және оларға тәуелсіз сіздің өліміңізге, **аяқ-қолыңызды жоғалтып алуыңызға, көз жанарыңыздан айырылуыңызға** немесе **біржола мүгедек болып қалуыңызға** себеп болса.

### АРНАЙЫ ШАРТТАР

1. Шағымыңызды өтеп бермес бұрын, **біздің медициналық маман** қажетінше сізді тексеруі мүмкін.
2. Топтың бір мүшесі ұйымдастырған саяхатта бірге саяхаттап жүрген адамдар **Артықшылықтар кестесінде** көрсетілген сомаға сақтандырылады.
3. **Дене жарақатын** алған күннен кейін бір жылға дейін **біржола мүгедек болып қалу** жағдайы бойынша ақша төленбейді.
4. **Артықшылықтар кестесінде** көрсетілген пунктiлердiң тек бiреуi бойынша ғана өтемақы төленеді.
5. **Карта иесiнiң тұрғылықты үйiнен** немесе үйiне баратын сапар және бiр жұмыс iстейтiн жерден екiншi жұмыс iстейтiн жерге баруы **саяхат** ретiнде қарастырылмайды.

### САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕМЕЙДІ

1. **Бұған дейін де бар болған ауруларға** байланысты тікелей немесе жанама түрде жасалған кез келген шағым.
2. Физикалық денсаулықтың нашарлауынан (мысалы, инсульт немесе жүрек талмасы) және **дене жарақатының** тікелей нәтижесінде орын алмаған мүгедектік немесе адам өлімі.

## VIII БӨЛІМІ – САТЫП АЛЫНҒАН ЗАТТАРДЫ САҚТАНДЫРУ

### АНЫҚТАМАЛАР - осы бөлімге қолданылады

#### **Жарамды заттар**

– Карта иесінің қарастырылатын карта арқылы сатып алған (100%) және осы бөлімнің САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕМЕЙДІ бөлімінде көрсетілмеген зат (оның ішіне сыйлықтар да кіреді).

#### **Сатып алу бағасы**

– кемінде 35 € тұратын жарамды зат үшін қарастырылған карта шотының үзінді көшірмесінде немесе дүкен түбіртегінде көрсетілген ең аз сома.

### САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕЙДІ

Сатып алған соң 90 күннің ішінде **жарамды затты** ұрлатып алсаңыз және/немесе абайсызда зақымдап алсаңыз, **біз** жарамды затты ауыстырып немесе жөндеп береміз немесе **карта иесіне жарамды заттың** нарықтағы құнынан аспайтын соманы қайтарып береміз немесе **Артықшылықтар кестесінде** көрсетілген бір **зат құнын** (қайсысының құны аз болғанына байланысты) төлеп береміз. Біз кез келген бір оқиға үшін Артықшылықтар кестесінде көрсетілген сомадан артық немесе бір 365 күндік кезеңде Артықшылықтар кестесінде көрсетілген максималды сомадан артық төлемейміз.

### АРНАЙЫ ШАРТТАР

1. Сатып алынған заттарды сақтандыру басқа қолданылатын кепілдіктермен, кепілдік қағазымен, сақтандыру компаниясымен немесе шығынды өтеп беру саясатымен қарастырылмайтын шағымдарды немесе шағымдар бөлігін ғана қамтиды.
2. Жұпқа немесе жинаққа тиесілі жарамды затқа арналған шағымдарға жұптың немесе жинақтың сатып алу бағасы толық төленеді. Бірақ заттар жекелей қолданылмауы керек немесе жекелей ауыстырылмауы керек.
3. Егер **жарамды затты** басқа біреуге сыйлық ретінде алсаңыз, **біз** өз қалауымыз бойынша шағым жасаған



алушыға өтемақыны төлейміз.

4. **Жарамды затты** ұрлатып алмау немесе зақымдап алмау үшін, сіз барынша ықтияттылық танытып, қолыңыздан келген шаралардың барлығын жасауыңыз керек.
5. **Біз** сұраған жағдайда және біздің есептен зақымдалған **жарамды затты не жұптың немесе жинақтың** бір бөлігін бізге тапсыруыңыз керек және біз төлеген соманы жауапты тараптан өндіріп алу құқығын беруіңіз керек.
6. Шағымның басқа сақтандыру компаниясына жіберілмегенін құжат түрінде растауыңыз керек.
7. **Сіз бізге** сатушы дүкеннің түбіртегін, карта бойынша түбіртектің түпнұсқасын, транзакцияны көрсететін шоттың түпнұсқасын және полиция есебін көрсетуіңіз керек.

#### САҚТАНДЫРУ ПОЛЮСИ НЕНІ ӨТЕМЕЙДІ

1. Әр тауарға 35 € көлемінде франшиза тағайындалады.
2. Ұрлыққа, өртке немесе оқыс оқиғада зақымдап алуға қатысы жоқ оқиғалар.
3. **Жарамды заттардың** жоқ болып кетуі.
4. Алаяқтық жасаған, дұрыс қолданбаған, олақтық немесе өндіруші нұсқаулығындағы талаптарды орындамаған жағдайлар.
5. Сатып алғанға дейін қолданылған, бұрын қолданылған, өзгертілген немесе алаяқтық жолмен сатып алынған жарамды заттар.
6. Өнімдегі ақаулар немесе өндіріс кезінде жасалған қатеге байланысты жарамды заттардағы зақымдар.
7. Ұрланған соң 48 сағат ішінде полицияға хабар берілмеген және полиция есебі алынбаған заттар.
8. Қоғамдық орында **қараусыз** қалдырылған **жарамды заттар**.
9. Автокөлікті ұрлау нәтижесінде автокөліктегі **жарамды заттардың** ұрлануы немесе зақымдалуы.
10. Кез келген мүліктен, жерден немесе ғимараттан ұрланған кез келген зат. Бірақ мүліктің немесе ғимараттың кіре берісі немесе шыға берісі күш қолданылып ашылмаған болуы және мүлік пен ғимаратта физикалық зақым байқалмауы керек.
11. Әшекей бұйымдар, сағаттар, бағалы металдар және асыл тастар, сондай-ақ бағалы металдар мен асыл тастардан жасалған кез келген зат.
12. Автокөліктер, мотоциклдер, велосипедтер, қайықтар, керуендер, трейлерлер, әуе жастықшасындағы ұшақ, ұшақ және оның керек-жарақтары.
13. Қызмет, қолма-қол ақша, саяхат билеттері, билеттер, құжаттар, валюта, күміс және алтын, өнер туындысы, антиквариаттар, сирек кездесетін монеталар, мөрлер және коллекциялық заттар.
14. Жануарлар, өсімдіктер, тұтынатын заттар, тез бұзылатын заттар немесе біржола орнатылған заттар.
15. Қалыпты жағдайда тозу және жыртылу, қалыпты қолдану немесе спортпен айналысу және ойын ойнау кезінде пайда болған зақымдар (мысалы, гольф немесе теннис доптары).
16. **Жарамды зат** қауіпсіздік ережелерінде көрсетілгеннен басқа үшінші тараптың қадағалауында, бақылауында немесе сейфінде болған кездегі ұрлық немесе зақым.
17. **Карта иесі** немесе **карта иесі** көрсеткен басқа тарап арқылы алынбаған **жарамды заттар**.
18. Заттарды қабылдап, зақымдалмағанын тексеріп және аталған жеткізу мекенжайында қабылданбаса, пошта арқылы жеткізілген заттар немесе курьер арқылы жеткізілген заттар.
19. Біз мақұлдамаған шеберлер арқылы жасалған жөндеу жұмыстарына байланысты шығындар.
20. Суға, селге немесе жер сілкінісіне байланысты зақым.
21. Жарияланған немесе жарияланбаған соғысқа, мемлекеттік немесе құзіретті органның тәркілеу ордеріне байланысты немесе заңсыз әрекеттерден туындаған шығын.
22. **Жарамды заттың** ұрлануын немесе оқыс оқиға жағдайында зақымдалуын өтеп беретін басқа сақтандыру компаниясымен келісім жасалған болса немесе басқа сақтандыру компаниясының шарттары бұзылған жағдайда немесе анық франшизаның өтемақысы төленген болса, жарамды заттың жоғалуы немесе зақымдалуы.

#### ШЫҒЫНДАРДЫ ӨТЕУ ПРОЦЕДУРАСЫ

1. Өтемақыларға қатысты тиісті бөлімді оқып, сақтандыру полюсі нені жабатынын, нені жаппайтынын, сонымен қатар барлық шарттарды, шектеулерді және ерекше жағдайларды мұқият оқып шығыңыз.
2. Шағым түсіру.
  - 1) Төтенше жағдайда ең алдымен +7 727 356-77-27 нөмірі бойынша **Қолдау көрсету қызметіне** қоңырау шалуыңыз керек.
  - 2) Басқа қандай да бір шағым түсіру үшін, Шағымдар жөніндегі анықтамалық желіге +7 727 356-77-27 нөмірі бойынша хабарласып, шағым формасын алыңыз. **Сіз** өзіңіз жайлы мынадай ақпарат

беруіңіз керек:

- аты-жөніңіз,
- **қарастырылатын қартаңыздың** нөмірі,
- шағымыңыз туралы қысқаша ақпарат.

Шағым түсіруге себеп болатын қандай да бір оқыс оқиға немесе шығын жайында бізге 28 күннің ішінде хабарлауыңызды және толтырылған шағым формасы мен қандай да бір қосымша ақпаратты барынша жылдам қайтаруыңызды сұраймыз.

3. Қосымша ақпарат.

Сіз түпнұсқа шот-фактураларыңыздың, түбіртектеріңіздің және есептеріңіздің барлығын көрсетуіңіз керек. Қандай да бір жағдайды қай бөлім бойынша хабарлайын деп жатқаныңыз туралы және қолыңыздағы дәлелді құжаттарды көрсетуіңіз керек. **Бізге** жіберген құжаттарыңыздың барлығының көшірмесін сақтап қойғаныңыз дұрыс.

4. Шағымдарды қарастыратын агенттер.

Шағымыңызды жылдам әрі әділ шешуімізге көмектесу үшін, біз кейде шағымдарды реттейтін агенттің көмегіне жүгініп жатамыз.

## **ШАҒЫМ ТҮСІРУ ПРОЦЕДУРАСЫ**

### **ШАҒЫМЫҢЫЗДЫ ЖЕТКІЗЕ БІЛҢІЗ**

**Біз** клиенттерімізге көрсететін қызметіміздің өте жоғары деңгейде болуын қамтамасыз еткіңіз келеді. Кейде кейбір нәрселер ойдағыдай болмауы және қызметіміздің деңгейі **сіз** ойлағандай болмауы мүмкін екенін түсінеміз. Осындай жағдай орын алғанда, біз осындай олқылықтарды түзету үшін олар туралы хабардар болғымыз келеді.

### **БІЗГЕ ХАБАРЛАСҚАН КЕЗДЕ:**

**Бізге** аты-жөніңізді және телефон нөміріңізді беріңіз. **Қарастырылатын қартаңыздың** нөмірін және/немесе шағым нөмірін айтыңыз. Шағымыңыздың себебін қысқа әрі нұсқа түсіндіріп беруіңізді сұраймыз.

### **ШАҒЫМ ТҮСІРУ**

**Қолдау көрсету қызметіне** +7 727 356-77-27 нөмірі бойынша хабарласуыңыз керек, қайда шағымдардың көбі жылдам әрі екі тарап та разы болатындай шешіледі деп үміттенеміз, бірақ шешімге қанағаттанбасаңыз, мәселені қайта көтеруіңізге болады:

## **ЖЕКЕ ДЕРЕКТЕРІҢІЗДІ ПАЙДАЛАНУ**

Жоғарыда айтылғандай, біз сізден жинайтын барлық ақпаратты сіздің сақтандыру өтемақыңызды төлеуге байланысты біздің атымыздан әкімшілік қызметтерді атқаратын компанияға жіберіп отырамыз. Сіздің жеке басыңызға қатысты ақпаратты тек біздің қызметкерлер, еншілес компаниялардың қызметкерлері немесе есептік жазбаларға қызмет көрсету немесе әдеттегі іскерлік операцияларды орындау барысында ақпаратты білуі керек басқа адамдар ғана қолдана алады. Жеке басқа қатысты ақпаратты қорғау үшін физикалық, электрондық және процедуралық қорғаныс функцияларын жүргіземіз.