

## **EMAX DEVICE PROTECTION PLANS**

# Emax Device Protection Plans

## Important Telephone Numbers

Allianz Global Assistance Claims: **UAE: +971 4 270 8771**

**Working hours – 09:00 to 18:00hrs, Sunday to Thursday**

### What is the Emax Device Protection?

Emax Device Protection is a range of protection plans for electronics products purchased from Emax. Emax Device Protection plans are powered by Allianz Global Assistance.

Emax has assigned a global leader in assistance services, Allianz Global Assistance, who is part of the Allianz Group, a global insurer and financial services provider.

Emax Device Protection plans are underwritten by Alliance Insurance PSC and are only valid for claims that can be serviced within the United Arab Emirates.

Claims are managed and fully serviced by **NEXTCARE Claims Management LLC**, who are a UAE based subsidiary of Allianz Global Assistance.

### What is covered under the Emax Device Protection Plans?

A wide range of products are covered under Emax Device protection plans, as Laptops, tablets, **Mobile Phones**, **Desktop Computers**, games consoles, digital ,video cameras and domestic appliances.

All products must be owned or purchased by **you** or a member of **your** immediate **Family**. These items are covered up to the specified limits based on the plan **you** have purchased.

Details of the available plans are provided below:

## 1 Year Emax Accident Protection

### Benefit List

	Accidental Damage	Cracked screen	Liquid Damage
Mobile / Tablet / Laptop / Televisions	Covered	Covered	Covered
Domestic Appliances	Covered	N/A	N/A
Audio/ Video products	Covered	N/A	N/A
PC's / Games Console / MP3 players	Covered	N/A	N/A
Digital / Video cameras	Covered	Covered	N/A

	Accidental Damage	Cracked screen	Liquid Damage
Limit	Up to device's value at the time of making a claim		
Excess (For goods valued between AED 500- AED 1,500)	AED 100		
Excess (For goods valued between AED 1,501- AED 4,000)	AED 200		
Excess (For goods valued between AED 4,001 – AED 8,000)	AED 300		
Excess (For goods valued between AED 8,001 –AED 12,000)	AED 400		
Excess (For goods valued between AED 12,001 –AED 20,000)	AED 500		
Excess (For goods valued between AED 20,001 –AED 30,000)	AED 600		
Excess (For goods valued between AED 30,001 –AED 40,000)	AED 700		
Excess – For replacement	20% of original device value		
No. of claims	2 claims throughout the <b>Policy Period</b> depending on the <b>Policy</b> selected		

All benefits under the Emax Accident Protection are valid for a maximum period of one year from date of product purchase.

Minimum device value insured is 500 AED and maximum device value insured is 40,000 AED.

### 2 Year & 3 Year Emax Device Protection

The following is a summary of the 2 Year & 3 Year Emax Device Protection plan coverage limits. For further information of the terms and conditions, please read the full details of **your** policy.

#### Benefit List

	Electronic Breakdown*	Accidental Damage	Cracked screen	Liquid Damage
Mobile / Tablet / Laptop / Televisions	Covered	Covered	Covered	Covered
Domestic Appliances	Covered	Covered	N/A	N/A
Audio/ Video products	Covered	Covered	N/A	N/A
PC's / Games Console / MP3 players	Covered	Covered	N/A	N/A
Digital / Video cameras	Covered	Covered	Covered	N/A

	Electronic Breakdown*	Accidental Damage	Cracked screen	Liquid Damage
Limit	Up to device's value at the time of making a claim			
Excess (For goods valued between AED 500- AED 1,500)	Nil	AED 100		
Excess (For goods valued between AED 1,501- AED 4,000)	Nil	AED 200		
Excess (For goods valued between AED 4,001 – AED 8,000)	Nil	AED 300		
Excess (For goods valued between AED 8,001 –AED 12,000)	Nil	AED 400		
Excess (For goods valued between AED 12,001 –AED 20,000)	Nil	AED 500		
Excess (For goods valued between AED 20,001 –AED 30,000)	Nil	AED 600		
Excess (For goods valued between AED 30,001 –AED 40,000)	Nil	AED 700		
Excess – For replacement	Nil	20% of device replacement value		
No. of claims	Unlimited	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 claim allowed in 1 calendar year device purchase date</li> <li>• 2 claims throughout the <b>Policy Period</b></li> </ul>		

## 2 Year Emax Device Protection

- All benefits under the 2 Year Emax Device Protection are valid for a maximum period of two (2) years from date of product purchase except for the Electronic Breakdown Cover (i.e. extended warranty);
- Electronic Breakdown Cover (i.e. warranty coverage) begins from the end of the first year after the product purchase and expires at the end of the second year after the product purchase.

## 3 Year Emax Device Protection

- All benefits under the 3 Year Emax Device Protection are valid for a maximum period of three (3) years from date of product purchase except for the Electronic Breakdown Cover (i.e. extended warranty);
- Electronic Breakdown Cover (i.e. warranty coverage) begins from the end of the first year after the product purchase and expires at the end of the third year after the product purchase.

## How do I make a claim?

- Get in touch with us by sending an email to [electronics@allianz-assistance.com](mailto:electronics@allianz-assistance.com). **We** will carry out an initial assessment of **your** claim. Should **we** be able to help **you** out over email, **we** will do so.
- Should **your** product require repair, reimbursement or additional assistance, **you** will need to fill out a claim form and allow Allianz Global Assistance to service **your** claim.
- All claims received would need 14 working days turnaround time from device collection to the assessment and completion of the claim process.

### How do I make a complaint?

If **you** have a complaint about **your Policy you** should write to the below address:

Emax Protection Claims Division Customer Services Manager:

1st floor, Eiffel 2 building, Umm Al Shief, Sheikh Zayed Road.

P.O.Box – 80864, Dubai, United Arab Emirates

Telephone UAE: **+971 4 270 8771**

Email: [electronics@allianz-assistance.com](mailto:electronics@allianz-assistance.com)

Working hours: 09:00 -18:00, Sunday – Thursday (excluding public holidays)

Full details of **our** complaints procedure can be found under the General Conditions section (point 8) of **your** full policy.

# TERMS & CONDITIONS

---

Welcome to Emax Device Protection.

This is **your** Emax Device Protection plan terms and conditions of **your Policy** with the **Insurance Provider** and **your** agreement with us.

In return for the full payment for **your** Policy, **your** electronics will be protected within the terms and conditions set out within **your** chosen Protection Plan. Only items purchased through the Emax Megastore retail outlets will be covered by **your** Protection plan.

## *DEFINITIONS*

---

Some of the words in this **Policy** have specific meanings. These are explained below and have the same meaning wherever they appear in bold throughout this cover.

### **NEXTCARE Claims Management LLC**

Eiffel 2 Building 1<sup>st</sup> Floor, Umm Al Sheif, Sheikh Zayed Road, P.O. Box 80864, Dubai UAE.

### **Covered item(s)**

An electronic product owned by **you** or a member of **your Family** and purchased from the client.

### **Damage**

The sudden and unexpected failure of **your covered item** caused by an accidental **Damage**, liquid **Damage** or malicious **Damage** that prevents **your covered item** from meeting its designed function.

### **Malicious Damage**

Damage caused on purpose to the covered item by you or another person.

### **Accidental Damage**

Damage that occurs suddenly as a result of an unexpected and non-deliberate external action

### **Desktop Computer**

The base unit, monitor, keyboard and mouse used for personal use.

### **Family**

Any member of **your** immediate **Family** who lives with **you** at **your Home**.

### **Fee(s)**

The amount payable for the purchase of the Electronics Protection Plan.

### **Gadget**

An electronic device designed by the manufacturer to be portable with its own internal power source which can be used in or away from the **Home** and listed under "insurable items".

### **Home**

The registered address supplied by **you** as **your** permanent place of residence.

### **Incident**

An event or a series of events, which result in the breakdown or **Damage to your covered item**.

**Insurance Provider**

Alliance Insurance PSC, PO. Box – 5501, Dubai, UAE

**Mechanical or Electrical breakdown**

The failure of **your covered item** due to any permanent mechanical or electrical breakdown causing replacement or repair before normal operation can be resumed.

**Mobile Phone**

A **Mobile Phone** purchased or owned by **you** or a member of **your immediate Family**.

**Original Purchase Price**

The amount paid for the **covered item** at the date of purchase excluding any credit charges, delivery charges, interest charges or delivery costs.

**Policy**

The electronics protection plan terms and conditions.

**Policy Period**

The period beginning at the **Policy Start Date** shown product purchase invoice and based on product selected.

**Policy Start Date**

The product purchase date as shown on **your** product purchase invoice.

**Service Provider**

Allianz Global Assistance.

**We, our, us**

**NEXTCARE Claims Management LLC** and Allianz Global Assistance who administer this Emax Device Protection Plan on behalf of the **Insurance Provider**.

**You, your**

The person named as the product purchaser.

**Covered items**

All items covered under the **Policy** must be from the specified categories listed below. Claims for unregistered items will only be accepted if the item is listed below:

- Desktop Computer
- Mobile Phones
- Photographic Equipment: Camera, camcorder, and portable digital photo frames.
- Hand held Computer Equipment and Laptops: Laptop/tablet PC, (software and **Loss** of data is not covered).
- Domestic Appliances

## COVERS AND LIMITS

---

The **Policy** covers Items owned and used by **you** and members of **your** immediate **Family**.

### Mechanical or Electrical Breakdown – What is Covered

If a **covered item** breaks down during the **Policy Period**, **We** will arrange for the repair of the **covered item** through **our** repair partner network. If the **covered item** proves not possible or uneconomic to repair, **We** will arrange for a replacement of **your** device. If the device is unavailable, **we** will reimburse the cost of replacing it through a voucher of the applicable value based on the depreciation scale.

### Mechanical or Electrical Breakdown – What is Not Covered

- Mechanical or electrical breakdown covered by manufacturer's recall of the **covered item**.
- Existing manufacturer's warranty active on the product. **Wear** and tear or gradual deterioration of performance.
- Overcharging of the device causing malfunction E.g. Bloated batteries

### Damage (Accidental/Liquid/Cracked screen) - What is Covered

If the **covered item** suffers **Damage** including liquid **Damage** caused by the **covered item** being in contact with any liquid through spillages, damp conditions, and natural **Weather** conditions and leaking batteries during the **Policy Period**, **we** will arrange for the repair of **your** device through **our** repair partner network. If it is not possible or economic to repair **we** will arrange for a replacement of **your** device. If the device is unavailable, **We** will reimburse the cost of replacing the **covered item** through a voucher of the applicable value based on the depreciation scale.

### Damage - What is Not Covered

**Damage** caused by:

- **You** or a member of **your Family** deliberately damaging or neglecting the **Covered Item**. Storing the device in locations where there is a high risk of **Damage**
- The **covered item** being used by someone else other than **you** or a member of **your Family**;
- Failure to follow the manufacturer's instructions
- Cosmetic **Damage**
  - Any surface scratches or dents on the device which does not affect the functionality of the device
  - Wear, tear and routine discoloring due to age of device,
- Routine servicing, inspection, maintenance, dismantling or cleaning of the **covered item**

### Policy Limits - Applicable to All Policies

The maximum amount **we** will reimburse for repair, replacement or reimbursement of a **covered item** is if the cost of repair falls within the range of the **Original Purchase Price** of the product after depreciation.

In the case of replacement or reimbursement of goods, a depreciation scale will be used against the original product value which is based on when the claim was been reported.

The depreciation scale is as follows:

- 0 to 6 months - 0% (100% of product value is payable)
- 6 months and 1 day to 12months - 15% (85% of product value is payable)
- 12 months and 1 day to 24 months - 30% (70% of product value is payable)
- 24 months and 1 day to 36 months - 50% (50% of product value is payable)



## EXCLUSIONS – APPLICABLE TO ALL PLANS

---

**We will not pay for:**

- Any **Incident** occurring outside the **Policy** Period;
- Any **covered item** that was not in full working order when **you** purchased the Policy;
- **Damage** as a result of a **covered item** being used by someone else other than **you** or a member of **your Family**;
- Any claim where **you** are unable to provide proof of purchase of a **covered item**.
- Any claim where the serial number for a **covered item** or the IMEI number for a **Mobile Phone** has been removed or tampered with in any way;
- Any **Incident** involving **Damage**, mechanical or electrical breakdown that results in a claim for the **covered Item** and which is not reported to us within two weeks hours of discovery;
- **Damage** caused by any form of portable external storage media including but not limited to memory cards, USB memory sticks or other digital recording equipment;
- Wear and tear, rusting or other deterioration due to normal use or exposure, or where there has been a failure to follow the manufacturer's instructions for the **covered item**;
- Any software or data installed on the **covered item**, such as telephone numbers, ringtones, music, pictures, applications or videos, **Damage** caused as a result of a virus **Damage** caused by the installation of software or applications or any costs incurred during reinstallation;
- Any costs suffered by **you** or a member of **your Family** as a result of not being able to use an **covered item** or any costs other than the repair or replacement cost of a **covered item**.
- Any claim arising from the confiscation, requisition or destruction of a **covered item** by any government, public or legal authority;
- Any labor or other charges incurred where a fault cannot be found with a **covered item**;
- Any costs or **Damage** caused to a **covered item** by war, terrorism, invasion, revolution or any similar event; and
- **Damage** to any accessories or other devices which are not defined as an electronics product;
- Software malfunctions or other issues related to or caused due unauthorized software enhancements is not covered;
- **Damage** caused due to rooting, jailbreaking or installing Custom ROMs or other software that may affect a device's hardware;
- Any accessories that may be included or bundled with the product. These include but are not limited to batteries, headphones, chargers, charger cables, cases, covers and any other accessories;
- Unauthorized repair or modification undertaken by any third party **Service Provider**.

## *MAKING A CLAIM*

---

- Report any **Incident** likely to give rise to a claim to Allianz Global Assistance's (service partner for The client) claims department within two weeks on telephone number +971 4 270 8771;
- **We** may ask **you** to complete a claim form and return it together with the proof of purchase and any other documents required to support **your** claim. This may include details of the make, model and serial number (IMEI number for a **Mobile Phone**) of any **covered item**;
- If **you** are reimbursed for the replacement of the **covered item**, the damaged **covered item** will belong to the **Insurance Provider**. The turnaround time for the claim management is 14 working days from device collection. Any delays would be informed in advance and might only arise if the item parts are unavailable.
- If parts are available and **we** are unable to repair **your** device within the following 14 working days, a replacement device will be provided. If parts are not available and **we** are unable to repair **your** device within the following 14 working days, **we** would hold the device for an additional 14 working days before a replacement device will be provided.

## *GENERAL CONDITIONS – APPLYING TO ALL SECTIONS*

---

### 1. Fees

**You** will be charged the **fee** shown unless the **policy** is cancelled by **you** or by us. If **you** fail to pay a **fee** when due **we** may terminate **your** Policy.

### 2. Reasonable Precautions

**Covered items** must be kept in a good state of repair and all reasonable steps taken to prevent **Damage**.

### 3. Other insurance policies

If at the time of a claim **you** have other insurance policies covering the **covered item**, **we** will only pay **our** share of the claim.

### 4. Changes We Can Make To The Policy

- **We** can review and change the **Fee** or change the terms and conditions of the Policy. The changes may increase or reduce the **Fee** and may improve or reduce the cover provided by the Policy, including the **Policy** limits.
- **You** will be given at least 30 days' notice in writing of any change which will be sent to **your Home** address.
- The circumstances that may give rise to a change in **Fee** or to the terms and conditions of the **Policy** include (but are not restricted to): significant adverse claims experience, significant increase in **Insurance Provider's** operating costs, inflation, economic and environmental factors, and changes in legislation, or taxation.
- **You** have the right to refuse any such changes and cancel the **Policy** in accordance with general condition 5 - "Cancelling the Policy".

### 5. Cancelling the Policy

**You** can cancel the **Policy** at any time during its tenure. However, all policies are non-refundable once issued.

### 6. What to do if You need to make a complaint

- If **you** have cause for dissatisfaction and wish to complain please contact on 04-270 8771 or write to: Emax Device Protection Claims Division, The Customer Services Manager, Nextcare Claims Management, P.O. box – 80864 ,Dubai , UAE

- **We** will aim to promptly solve customers' complaints at the initial point of contact. **Our** Assistance Department staff is fully trained to deal with **your** complaint quickly and efficiently. However **you** should inform us that **you** are dissatisfied with the response **you** have received.
- **Your** complaint will be responded to by the Customer Relations Team who will aim to resolve **your** complaint, within two working days of receiving **your** complaint, where possible. If the Assistance Department cannot resolve **your** complaint within this time, they will write to **you** within five working days and endeavor to resolve the problem within 4 weeks.

## 7. Fraud

- If **you** or a **Family** member or anyone acting on behalf of **you**/them makes a false or fraudulent claim or supports a claim with any false or fraudulent document or statement including inflating or exaggerating a claim, **you** will lose all benefits and **Fees you** have paid for the Policy.
  - **We** may also recover any sums **We** have already paid under the Policy.
  - If **you** or a **Family** member provides us with false information, statements or documents, **we** will record this on anti-fraud databases and may also notify other organizations.
8. Law applying to the **Policy** (Unless agreed otherwise)
  9. The language of the **Policy** and all communications relating to it will be English. UAE law will apply to this agreement.

## خطط حماية أجهزة إيماكس

### خطط حماية أجهزة إيماكس أرقام هواتف هامة

أليانز جلوبال أسيستانس للمطالبات: الإمارات العربية المتحدة: 0097142708771  
ساعات العمل: 09:00 إلى 18:00 من الأحد إلى الخميس

ما المقصود بحماية أجهزة إيماكس؟  
حماية أجهزة إيماكس عبارة عن مجموعة من الخطط لحماية المنتجات الإلكترونية التي يجري شراءها من إيماكس وتدار تلك الخطط من جانب أليانز جلوبال أسيستانس.

كلفت إيماكس شركة رائدة في مجال خدمات المساعدة، آليانز جلوبال أسيستانس، وهي عضو في مجموعة آليانز شركة تأمين ومزود خدمات مالية عالمية.

خطط حماية أجهزة إيماكس مضمونة من جانب آليانز للتأمين ش.م.ع وتكون صالحة فقط فيما يتعلق بالمطالبات التي يمكن تقديم الخدمة لها داخل دولة الإمارات العربية المتحدة.

يجري إدارة والتعامل مع المطالبات من جانب شركة نكست كير لإدارة مطالبات التأمين ش.م.م وهي فرع تابع بشركة آليانز العالمية ومقرها دولة الإمارات العربية المتحدة.

#### ما هي المنتجات المشمولة تحت مظلة خطط حماية أجهزة إيماكس؟

تغطي خطط حماية أجهزة إيماكس سلسلة واسعة من المنتجات مثل أجهزة الكمبيوتر المحمول / الكمبيوتر اللوحي وأجهزة المحمول والحاسوب المكتبي ووحدات الألعاب وكاميرات الفيديو والكاميرات الرقمية والأجهزة المنزلية.

يجب أن تكون جميع الأجهزة مملوكة أو جري شراؤها من جانبكم أو من خلال أفراد أسرتم الأقربين وتعتبر تلك المنتجات مشمولة حتى الحدود المقررة بناء على خطة شرائكم

فيما يلي تفاصيل الخطط المتاحة:

الحماية من الحوادث من جانب إيماكس لمدة عام (1) واحد.

#### قائمة المزايا

التلف العارض	الشاشات المتصدعة	التلف السوائل	بسبب
مشمولة	مشمولة	مشمولة	المحمول/ أجهزة الكمبيوتر المحمول / الكمبيوتر اللوحي التوب/التلفاز
مشمولة	غير مشمولة	غير مشمولة	الأجهزة المنزلية
مشمولة	غير مشمولة	غير مشمولة	منتجات الفيديو/السمعية
مشمولة	غير مشمولة	غير مشمولة	الحاسوب الشخصي ووحدات الألعاب/مشغل إم بي 3
مشمولة	مشمولة	غير مشمولة	كاميرات الفيديو/الكاميرات الرقمية

التلف العارض	الشاشات المتصدعة	التلف بسبب السوائل	الحد
بما يصل إلى قيمة الجهاز في وقت تقديم المطالبة.			مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 800-1500 درهم).
100 درهم إماراتي			مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 1501-4000 درهم).
200 درهم إماراتي			مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 4001-8000 درهم).
300 درهم إماراتي			مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 8001-12000 درهم).
400 درهم إماراتي			مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 12001-20000 درهم).
500 درهم إماراتي			مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 20001-30000 درهم).
600 درهم إماراتي			مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 30001-40000 درهم).
700 درهم إماراتي			مقدار الزيادة -الاستبدال
20% من قيمة الجهاز الأصلية			عدد المطالبات
1 أو 2 مطالبة خلال مدة البوليصة اعتمادا على البوليصة التي تم اختيارها.			

تكون كل المزايا التي تغطيها إيماكس سارية لمدة لا تزيد عن عام (1) واحد من تاريخ شراء المنتج. الحد الأدنى لقيمة التأمين على المنتج 800 درهم إماراتي والحد الأقصى 40,000 درهم إماراتي.

الحماية من الحوادث من جانب إيماكس لمدة 2 و3 أعوام.

فيما يلي ملخص حدود التغطية التأمينية فيما يتعلق بخطط حماية أجهزة إيماكس لمدة 2 و3 أعوام ولمزيد من المعلومات بشأن البنود والشروط يرجى قراءة تفاصيل بوليصة التأمين الخاصة بكم.

### قائمة المزايا

التلف بسبب السوائل	الشاشات المتصدعة	التلف العارض	الأعطال الإلكترونية	
غير مشمولة	مشمولة	مشمولة	مشمولة	المحمول أجهزة الكمبيوتر المحمول / الكمبيوتر اللوحي التوب/التلفاز
غير مشمولة	غير مشمولة	مشمولة	مشمولة	الأجهزة المنزلية
غير مشمولة	غير مشمولة	مشمولة	مشمولة	منتجات الفيديو/السمعية
غير مشمولة	غير مشمولة	مشمولة	مشمولة	الحاسوب الشخصي و وحدات الألعاب/مشغل إم بي 3
غير مشمولة	مشمولة	مشمولة	مشمولة	كاميرات الفيديو/الكاميرات الرقمية

التلف بسبب السوائل	الشاشات المتصدعة	التلف العارض	الأعطال الإلكترونية	الحد
				بما يصل إلى قيمة الجهاز في وقت تقديم المطالبة.
		100 درهم إماراتي	لا شيء	مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 800 - 1500 درهم).
		200 درهم إماراتي	لا شيء	مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 1501 - 4000 درهم).
		300 درهم إماراتي	لا شيء	مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 4001 - 8000 درهم).
		400 درهم إماراتي	لا شيء	مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 8001 - 12000 درهم).
		500 درهم إماراتي	لا شيء	مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 12001 - 20000 درهم).
		600 درهم إماراتي	لا شيء	مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 20001 - 30000 درهم).
		700 درهم إماراتي	لا شيء	مقدار الزيادة (للبضائع التي تتراوح قيمتها بين 30001 - 40000 درهم).
		20% من قيمة الجهاز الأصلية	لا شيء	مقدار الزيادة - الاستبدال
		يسمح بمطالبة واحدة في السنة التقويمية الواحدة اعتباراً من تاريخ شراء الجهاز. 2 مطالبة خلال مدة البوليصة.	غير محدود	عدد المطالبات

### حماية أجهزة إيماكس لمدة عامين

- تكون كل المزايا التي تغطيها إيماكس سارية لمدة لا تزيد عن عامين من تاريخ شراء المنتج ما عدا تغطية الأعطال الإلكترونية (أي ضمان ممتد).
- تبدأ التغطية التأمينية للأعطال الإلكترونية (أي تغطية الضمان) اعتباراً من نهاية السنة الأولى بعد شراء المنتج وتنتهي في نهاية السنة الثانية بعد شراء المنتج.
- حماية أجهزة إيماكس لمدة ثلاث أعوام
- تكون كل المزايا التي تغطيها إيماكس سارية لمدة لا تزيد عن ثلاثة أعوام من تاريخ شراء المنتج ما عدا تغطية الأعطال الإلكترونية (أي ضمان ممتد).
- تبدأ التغطية التأمينية للأعطال الإلكترونية (أي تغطية الضمان) اعتباراً من نهاية السنة الأولى بعد شراء المنتج وتنتهي في نهاية السنة الثالثة بعد شراء المنتج.

### كيفية تقديم المطالبة؟

- من خلال التواصل معنا عن طريق مراسلاتنا على البريد الإلكتروني [electronics@allianz-assistance.com](mailto:electronics@allianz-assistance.com) وسنقوم بعمل تقييم أولي للمطالبة الخاصة بكم وإذا كنا قادرين على مساعدتكم من خلال البريد الإلكتروني سنفعل ذلك.
- إذا كان المنتج الخاص بكم يحتاج إلى إصلاح أو تعويض أو مساعدة إضافية يتعين عليكم ملاً استمارة مطالبة مع السماح لشركة أسيستانس جلوبال أليانز بالتعامل مع المطالبة.
- قد تتطلب المطالبات المستلمة 14 يوم عمل من التجهيز من وقت استلام الجهاز حتى التقييم والانتهاج من معالجة المطالبة والتعامل معها.

#### كيفية تقديم شكوى؟

إذا كان لديكم أي شكوى بشأن البوليصة الخاصة بكم يمكننا مراسلتنا على العنوان التالي:

مدير خدمة العملاء بقسم مطالبات الحماية بشركة إيماكس.

الطابق الأول، مبني إيفيل 2، أم الشيف، طريق الشيخ زايد

ص.ب 80864، دبي، الإمارات العربية المتحدة

رقم هاتف الإمارات: +97142708771

البريد الإلكتروني: [electronics@allianz-assistance.com](mailto:electronics@allianz-assistance.com)

ساعات العمل: 9:00 – 18:00 من الأحد إلى الخميس (ما عدا العطلات الرسمية).

يمكنكم الإطلاع على المزيد من إجراءات تقديم الشكاوي في باب الشروط العامة (نقطة 8) من البوليصة الكاملة الخاصة بكم.

## الشروط والاحكام

### مرحبا بكم في حماية أجهزة إيماكس

هذه هي شروط وبنود خطة حماية أجهزة إيماكس للبوليصة الخاصة بكم مع مزود التأمين وانفاقيتكم معنا. في مقابل سداد مبالغ البوليصة بالكامل سنحمي الأجهزة الالكترونية الخاصة بكم في نطاق البنود والشروط المذكورة في خطة الحماية المختارة من جانبكم وسيجري تغطية المنتجات التي يتم شراءها من منافذ البيع بالتجزئة التابعة لإيماكس ميجاستور.

### التعريفات

تأخذ بعض الكلمات الواردة في البوليصة معاني محددة جري شرحها أدناه ويجب أن تأخذ نفس المعاني حيثما تظهر في التغطية التأمينية بخط أسود عريض.

شركة نكست كير لإدارة مطالبات التأمين ذ.م.م

الطابق الأول، مبني إيفيل 2، أم الشيف، طريق الشيخ زايد

ص.ب 80864، دبي، الإمارات العربية المتحدة

### الأصناف المغظاة

المنتجات الالكترونية المملوكة لكم أو لأي فرد من أفراد الأسرة المباشرة والتي جري شراءها من العميل.

### التلفيات

أي خلل مفاجئ وغير متوقع في الأصناف المغطاة بسبب حادث طارئ أو أي تلف بسبب السوائل أو أي تلف متعمد يمنع البند المغطي من العمل.

#### **الضرر المتعمد**

إتلاف متعمد للبند المغطاة من جانبكم أو من جانب أي شخص آخر.

#### **التلف العرضي**

تلف يحدث فجأة نتيجة تصرف غير متوقع أو غير متعمد.

#### **الحاسوب المكتبي**

الوحدة الأساسية والشاشة ولوحة المفاتيح والفأرة المستخدمة للاستعمال الشخصي.

#### **الأسرة**

أي عضو من أفراد أسرتك المباشرة الذين يعيشون معك في منزلك.

#### **الرسوم**

المبلغ المستحق لشراء خطة الحماية الإلكترونية.

#### **الأداة**

جهاز إلكتروني مصمم من قبل الشركة المصنعة لتكون محمولة مع مصدر الطاقة الداخلية الخاصة بها والتي يمكن استخدامها داخل أو بعيدا عن المنزل والمدرجة تحت "البند القابلة للتأمين".

#### **الصفحة الرئيسية**

العنوان المسجل المقدم من قبلكم كمكان إقامة دائم.

#### **حادث**

حدث أو سلسلة من الأحداث، تؤدي إلى تعطل أو تلف البند المغطي الخاص بكم.

#### **شركة التأمين**

أليانز للتأمين ش م ص.ب - 5501، دبي، الإمارات العربية المتحدة

#### **الأعطال الميكانيكية أو الكهربائية**

تعطل البند المغطي الخاص بكم بسبب أي أعطال ميكانيكية أو كهربائية دائمة مما أدى إلى استبداله أو إصلاحه قبل استئناف التشغيل العادي.

#### **الجوال**

هاتف محمول تم شراؤه أو امتلاكه من جانبكم أو أحد أفراد عائلتكم المباشرة.

#### **سعر الشراء الأصلي**

المبلغ المدفوع للبند المشمول في تاريخ الشراء باستثناء أي رسوم ائتمان ورسوم التسليم ورسوم الفائدة أو تكاليف التسليم.

#### **البوليصة**

شروط وأحكام خطة حماية الإلكترونيات.

#### **مدة البوليصة**

الفترة التي تبدأ من تاريخ بدء البوليصة الظاهر في فاتورة شراء المنتج واستنادا إلى المنتج المحدد.

#### **تاريخ بدء البوليصة**

تاريخ شراء المنتج كما هو مبين في فاتورة شراء المنتج.

#### **مقدم الخدمة**

أسيسانتانس أليانز غلوبال.

#### **نحن، لدينا، لنا**

نكست كير لإدارة المطالبات التأمين وأسيسانتانس أليانز غلوبال الذين يديرون خطة حماية أجهزة إيماكس نيابة عن مزود التأمين.

#### **أنت، لك**

الشخص الذي يطلق عليه مشتري المنتج.

#### **العناصر المغطاة**

جميع البنود المشمولة بالبوليصة من الفئات المحددة المذكورة أدناه وسيجري قبول المطالبات المتعلقة بالبنود غير المسجلة فقط إذا كان العنصر مدرجا أدناه:

• كمبيوتر سطح المكتب

• الهواتف النقالة

• معدات التصوير الفوتوغرافي: الكاميرا، وكاميرا الفيديو، وإطارات الصور الرقمية المحمولة.

• معدات الحاسب الآلي وأجهزة الكمبيوتر المحمولة: أجهزة الكمبيوتر المحمول / الكمبيوتر اللوحي (البرمجيات وفقدان البيانات غير مغطاة).



• الأجهزة المنزلية

## التغطية والحدود

تغطي هذه الوثيقة العناصر التي تملكها وتستخدمها أنت وأفراد أسرته المباشرة.

### الأعطال الميكانيكية أو الكهربائية - ما هو الجانب المشمول

إذا تعطل الصنف المشمول خلال فترة الوثيقة، فسوف نرتب عملية إصلاح البند المشمول من خلال شبكة الإصلاح المشتركة وإذا ثبت أن البند المشمول غير ممكن إصلاحه أو ليس للإصلاح جدوى اقتصادية، وسوف نقوم بإجراءات استبدال الجهاز وإذا لم يكن الجهاز متوفراً، فسوف نسدد تكلفة استبداله من خلال قسيمة من القيمة المطبقة بناء على انخفاض القيمة بالاستهلاك.

### الأعطال الميكانيكية أو الكهربائية - ما هو الجانب غير المشمول

- العطل الميكانيكي أو الكهربائي المشمول من خلال سحب الشركة المصنعة للبند المشمول.
- ضمان المصنع الحالي الساري على المنتج والبلي أو الانخفاض التدريجي في الأداء.
- الشحن الزائد للجهاز والذي يسبب خللاً مثل تضخم البطاريات

### الأضرار بسبب (الشاشة العرضية / السائل / التصدع) - ما هو الجانب المشمول

إذا كان البند المشمول يعاني من التلف بما في ذلك الأضرار بسبب السوائل والنااتجة عن ملامسة البند المشمول لأي سائل من خلال السكب والظروف الرطبة وظروف الطبيعة وتسرب البطاريات خلال فترة الوثيقة، فسوف نرتب إجراءات إصلاح الجهاز من خلال إصلاح شبكة الشركاء. إذا كان من غير الممكن أو الاقتصادية لإصلاح وسوف نقوم بالترتيب لاستبدال الجهاز. إذا لم يكن الجهاز متوفراً، فسوف نقوم بتسديد تكلفة استبدال البند المشمول من خلال قسيمة من القيمة المطبقة بناء على انخفاض القيمة بسبب الاستهلاك.

### التلف - ما هو الجانب غير المشمول

الأضرار الناتجة عن:

- تعمدك أو تعمد أحد أفراد أسرته إتلاف أو إهمال البند المشمول وتخزين الجهاز في أماكن يوجد بها خطر كبير من الأضرار
- استخدام البند المشمول بواسطة شخص آخر غيرك أو غير أحد أفراد أسرته.
- عدم إتباع تعليمات الشركة المصنعة
- التلف في الشكل الخارجي
- أي خدوش سطحية أو خدوش على الجهاز لا تؤثر على وظيفة الجهاز
- البلي وبهت اللون العادي بسبب عمر الجهاز،
- الصيانة الروتينية أو التفقيش أو الصيانة أو التفكيك أو تنظيف البند المشمول

### حدود الوثيقة - مطبقة على جميع الوثائق

الحد الأقصى للمبلغ الذي سوف نقوم بسداده لإصلاح أو استبدال أو تسديد بند مغطى هو إذا كانت تكلفة الإصلاح تقع في نطاق سعر الشراء الأصلي للمنتج بعد انخفاض القيمة بسبب الاستهلاك.

وفي حالة استبدال السلع أو ردها، يستخدم مقياس الاستهلاك مقابل قيمة المنتج الأصلية التي تستند إلى وقت الإبلاغ عن المطالبة.

مقياس الاستهلاك كما يلي:

- من صفر إلى 6 أشهر - 0% (100% من قيمة المنتج مستحقة السداد)
- 6 أشهر و 1 يوم إلى 12 شهر - 15% (85% من قيمة المنتج مستحقة السداد)
- 12 شهر و 1 يوم إلى 24 شهر - 30% (70% من قيمة المنتج مستحقة السداد)
- 24 شهر و 1 يوم إلى 36 شهر - 50% (50% من قيمة المنتج مستحقة السداد)

### الاستثناءات - تنطبق على جميع الخطط

لن نسدد في حالة وقوع:

- أي حادثة تحدث خارج فترة الوثيقة.
- أي بند مغطى لم يكن يعمل بكامل كفاءته عند شراء الوثيقة؛
- التلف الناجم عن بند مغطى مستخدم من قبل شخص آخر غيرك أو غير أحد أفراد أسرته.

- أي مطالبة بخصوص بند لا تستطيع تقديم دليل على شراء بند مغطى بخصوصه،
- أي مطالبة يتم فيها إزالة أو العبث بالرقم المتسلسل لعنصر مغطى أو رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة للهاتف المحمول أو العبث به بأي شكل من الأشكال،
- أي حادثة تنطوي على تلف أو عطل ميكانيكي أو كهربائي ينتج عنه مطالبة بالبند المشمول ولا يتم إبلاغنا به في غضون أسبوعين من اكتشافه،
- التلف الناجم عن أي شكل من أشكال وسائط التخزين الخارجية المحمولة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر بطاقات الذاكرة أو فلاش ذاكرة أو غيرها من أدوات التسجيل الرقمي،
- التلف أو الصدا أو العطل الآخر بسبب الاستخدام العادي أو التعرض، أو عندما يحدث إخفاق في إتباع تعليمات الشركة المصنعة للبند المشمول.
- أي برامج أو بيانات مثبتة على البند المشمول، مثل أرقام الهواتف أو نغمات الرنين أو الموسيقى أو الصور أو التطبيقات أو مقاطع الفيديو وكذلك الأضرار الناجمة عن فيروس أو الأضرار الناجمة عن تثبيت البرامج أو التطبيقات أو أي تكاليف يتم تحملها أثناء إعادة التثبيت،
- أي تكاليف تنكدها أنت أو أحد أفراد أسرتك نتيجة لعدم القدرة على استخدام بند مغطى أو أي تكاليف أخرى غير تكلفة إصلاح أو استبدال البند المشمول،
- أي مطالبة تنشأ عن مصادرة أو طلب أو إتلاف بند مغطى من جانب الحكومة أو هيئة عامة أو قانونية،
- أي عمل أو رسوم أخرى متكبدة عندما لا يمكن العثور على سبب العطل في البند المشمول،
- أي تكاليف أو أضرار تلحق بالبند المشمول نتيجة للحرب أو الإرهاب أو الغزو أو الثورة أو أي حدث مماثل، و
- الأضرار التي تلحق بأي أجزاء مكمل أو أجهزة أخرى لا تعرف على أنها منتج إلكتروني،
- عدم تغطية عمليات تعطيل البرامج أو غيرها من المشكلات المتعلقة بذلك أو التي تتسبب في تحديثات البرامج غير المصرح بها،
- الأضرار الناجمة بسبب جذر نظام اندرويد المبني على نواة لينوكس أو إزالة الحدود والقيود التي وضعتها الشركة المصنعة على نظام الهواتف الذكية أو تثبيت نسخة نظام الاندرويد الكاملة المخصصة أو أي برامج يمكن أن تؤثر على مكونات الجهاز،
- أي أجزاء مكمل يتم تضمينها أو تجميعها مع المنتج وتشمل هذه الأجزاء على سبيل المثال لا الحصر، البطاريات وسماعات الرأس والشاحن وكابلات الشاحن والعلب والأغطية وأية أجزاء أخرى مكمل،
- الإصلاح أو التعديل الغير مصرح به من قبل أي طرف ثالث مورد للخدمة.

## إجراء المطالبة

- الإبلاغ عن أي حادثة من المحتمل أن تؤدي إلى مطالبة إدارة المطالبات التابعة لشركة أليانز غلوبال أسيساتنس (شريك الخدمة التابع للعميل) خلال أسبوعين على رقم الهاتف 00971 4 270 8771
- يمكن ان نطلب منك إكمال استمارة المطالبة وإعادتها مع إثباتات الشراء وأي مستندات أخرى مطلوبة لدعم مطالبتك ويمكن أن يشمل ذلك تفاصيل عن الطراز والنموذج والرقم التسلسلي (رقم الهوية الدولية للأجهزة المتنقلة للهاتف المحمول) لأي بند مغطى،
- إذا تم تعويضك مقابل استبدال البند المشمول، تعود ملكية البند المشمول إلى مورد التأمين، وقت الاستجابة للرد على المطالبات هو 14 يوم من تاريخ الحصول على الجهاز وسيتم الإبلاغ عن أي تأخير مبكراً، ويمكن أن يحدث التأخير إذا كانت أجزاء العنصر غير متوفرة.

- إذا كانت الأجزاء متوفرة، ونحن غير قادرين على إصلاح الجهاز في غضون 14 يوم، سيتم توفير جهاز بديل وإذا كانت الأجزاء غير متوفرة، ونحن غير قادرين على إصلاح الجهاز الخاص بك في غضون 14 يوم التالية، سنحتفظ بالجهاز لمدة 14 يوم إضافية قبل توفير جهاز بديل.

## الشروط العامة - تنطبق على جميع الأقسام

### 1. الرسوم

سيتم تحصيل الرسوم منك ما لم يتم إلغاء الوثيقة من جانبك أو من جانبنا وإذا فشلت في سداد الرسوم في تاريخ استحقاقنا لها يجوز لنا إنهاء وثيقة التأمين الخاصة بك.

### 2. الاحتياطات المعقولة

يجب أن تبقى العناصر المغطاة في حالة جيدة من الصيانة وجميع الخطوات المعقولة المتخذة لمنع الأضرار.

### 3 - وثائق تأمين أخرى

إذا كان لديك في وقت المطالبة وثائق تأمين أخرى تغطي البند المشمول، فسوف نسدّد حصتنا من المطالبة فقط.

### 4. التغييرات التي يمكننا أن ندخلها على هذه الوثيقة

• يمكننا مراجعة الرسوم وتغييرها أو تغيير أحكام وشروط الوثيقة ويمكن أن تؤدي التغييرات إلى زيادة الرسوم أو خفضها وقد تؤدي إلى تحسين أو تقليل التغطية التي توفرها الوثيقة، بما في ذلك حدود الوثيقة.

• وستحصل على إشعار كتابي بمدة 30 يوم على الأقل من تاريخ أي تغيير ويرسل إلى عنوان منزلك.

• تتضمن الظروف التي قد تؤدي إلى تغيير في الرسوم أو إلى تغيير أحكام وشروط الوثيقة (على سبيل المثال): خبرة كبيرة في المطالبات السلبيّة وزيادة كبيرة في تكاليف عمل مورد التأمين والتضخم والعوامل الاقتصادية والبيئية والتغييرات في التشريعات، أو الضرائب.

• ولديك الحق في رفض أي من هذه التغييرات وإلغاء الوثيقة وفقاً للحالة العامة

### 5. إلغاء الوثيقة.

يمكنك إلغاء الوثيقة في أي وقت خلال فترة سريانها. ومع ذلك، فإن جميع وثائق التأمين غير قابلة للاسترداد بمجرد إصدارها.

### 6. ماذا تفعل إذا أردت تقديم شكوى

• إذا كان لديك سبب لعدم الموافقة وتريد تقديم شكوى، يرجى الاتصال على الرقم 8771 04-270 أو إرسال رسالة إلى: قسم مطالبات حماية أجهزة إيماكس أو إلى مدير خدمة العملاء ا والى إدارة مطالبات ما بعد البيع ا والى ص.ب: 80864، دبي، الإمارات العربية المتحدة.

• نهدف إلى الوصول لحل فوري بخصوص شكاوى العملاء عند تلقي أول اتصال ويتم تدريب موظفي إدارة المساعدة لدينا بشكل كامل للتعامل مع الشكاوى بسرعة وكفاءة ومع ذلك، عليك إبلاغنا بعدم رضاك عن الرد الذي تلقينته.

• يتم الرد على الشكوى المقدمة من جانبك بواسطة فريق العلاقات بالعملاء والذي يهدف إلى حل الشكوى في غضون يومين من تلقي الشكوى إن أمكن ذلك، وإذا لم تتمكن إدارة المساعدة من حل الشكوى خلال هذا الوقت، فسوف يكتبونك في غضون خمسة أيام ويحاولون حل المشكلة خلال 4 أسابيع.

### 7. الاحتيال

• إذا تقدمت أنت أو أحد أفراد الأسرة أو أي شخص يتصرف بالنيابة عنك أو عنهم بمطالبة كاذبة أو للاحتيال أو بدعم مطالبة بأي وثيقة أو بيان كاذب أو احتيالي بما في ذلك التضخيم أو المبالغة في المطالبة، فسنفقد جميع المزايا والرسوم التي حصلت عليها بموجب هذه الوثيقة.

• نستطيع أيضاً استرداد أي مبالغ تم سدادها بالفعل بموجب الوثيقة.

• إذا تقدمت أنت أو أحد أفراد أسرته بمعلومات أو بيانات أو مستندات خاطئة، فسوف نسجل ذلك في قواعد بيانات مكافحة الاحتيال ويمكننا إبلاغ نخطر المؤسسات الأخرى أيضا.

8. القانون المطبق على الوثيقة (ما لم يتفق على خلاف ذلك)

9 - لغة الوثيقة وجميع البلاغات المتصلة بها هي اللغة الانكليزية ويطبق قانون الإمارات العربية المتحدة على هذه الاتفاقية.