

وثيقة ضمان إضافي  
الأحكام والشروط الخاصة بحامل البطاقة في قطر

جدول المزايا

نوع البطاقة	الحد الأقصى للواقعة الواحدة	الحد الأقصى السنوي الإجمالي
Platinum VISA	2,500 دولار	20,000 دولار
Signature VISA	3,500 دولار	20,000 دولار
Infinite VISA	5,000 دولار	20,000 دولار

تعريف عامة

ترد فيما يلي تعريف الألفاظ ذات المعنى المحدد، ويكون لهذه الألفاظ نفس المعنى أينما وردت بالخط السميك.

**الحد الأقصى السنوي الإجمالي:** الحد الأقصى للمبلغ الذي يتحمل المؤمن مسؤولية سداه لكل حامل بطاقة أثناء فترة سريان الوثيقة.

**حامل البطاقة أو حاملو البطاقات:** جميع الأشخاص الذين صدرت لهم بطاقة مؤهلة، بما في ذلك البطاقات الثانوية أو الإضافية على نفس الحساب، داخل الإقليم، على أن تكون تلك البطاقة المؤهلة صادرة عن جهة مصدرة مشتركة.

**تاريخ بدء التأمين:** 1 يونيو 2020

**السلع المؤهلة:** السلع التي لا يقل سعر شرائها عن 50 دولار، والتي اشترىتموها جديدة في تاريخ بدء التأمين أو بعده أثناء فترة سريان الوثيقة بغرض الاستخدام الشخصي، والتي دفعتم قيمتها كاملة (100%) باستخدام بطاقة مؤهلة، على ألا تكون مدرجة في قائمة "ما لا تشملها التغطية".

**البطاقة المؤهلة:** بطاقات فيزا Platinum أو Signature أو Infinite الصادرة داخل الإقليم.

**حامل البطاقة المؤهل أو حاملو البطاقات المؤهلون:** حاملو البطاقات المؤهلة (أو البطاقات الثانوية أو الإضافية على نفس الحساب) الصادرة من 'فيزا' أو أي جهة مفوضة بذلك، والتي تكون صالحة وسارية وفي وضعية جيدة (غير ملغاة أو موقوفة أو توجد عليها متأخرات) في وقت تقديم المطالبة، ممن يحق لهم الحصول على المدفوعات أو المزايا الأخرى المنصوص عليها في هذه الوثيقة.

**فترة الضمان الإضافي:** الفترة التي تبدأ في اليوم التالي لتاريخ انتهاء الضمان المقدم من الشركة المصنعة الأصلية. وتكون فترة الضمان الإضافي مطابقة لفترة الضمان الأصلية، بحد أقصى اثني عشر (12) شهرًا.

**المؤمن عليه:** حامل البطاقة المؤهل للحصول على التغطية.

**المؤمن:** شركة الدوحة للتأمين (شركة مساهمة قطرية)، 207- طريق الدائري الثالث، ص.ب 7171، الدوحة، قطر.

**الجهة المصدرة:** بنك [مصرف] أو مؤسسة مالية أو كيان مماثل مفوض من شركة 'فيزا' بإدارة برنامج للبطاقات الانتمائية أو بطاقات السحب المباشر التي تقدمها شركة 'فيزا' في الإقليم، ومشارك في تقديم الضمان الإضافي إلى حاملي البطاقات المؤهلين.

**ضمان الشركة المصنعة:** التزام تعاقدي بإصلاح أي سلعة أو استبدالها في حال وقوع عطل ميكانيكي يجعلها غير صالح للاستخدام في الغرض المقصود منها، وتقدمه الشركة المصنعة للسلعة. ويشمل ذلك الضمانات المقدمة من المحلات التجارية للسلع التي تحمل علامتها التجارية.

**العطل الميكانيكي:** عطل داخلي في سلعة مؤهلة كانت شروط الضمان الأصلي المقدم من الشركة المصنعة لتغطيه، ويكون سببه الوحيد عيبًا في المواد المستخدمة أو في الصناعة، ويسفر عن تعطل السلعة المؤهلة عن العمل فيما يتعلق بالغرض الذي صُممت له.

**الحد الأقصى للواقعة الواحدة:** الحد الأقصى للمبلغ المستحق السداد بموجب الضمان الإضافي لأي سلعة مؤهلة

حامل الوثيقة: Visa International Service Association

الإقليم: قطر.

نحن/إلينا/الخاصة بنا: شركة الدوحة للتأمين (شركة مساهمة قطرية) ، 207- طريق الدائري الثالث، ص.ب 7171، الدوحة، قطر.

أنتم/الخاص بكم: حاملو البطاقة المؤهلين للحصول على التغطية التأمينية

## التغطية

### ما تشمله التغطية

تشمل تغطيتكم تكاليف إصلاح سلعة مؤهلة بعد وقوع عطل ميكانيكي أثناء فترة الضمان الإضافي.

وسوف نسدد نفقات الإصلاح بحد أقصى سعر الشراء الأصلي الذي دفعتموه مقابل السلعة المؤهلة أو الحد الأقصى للواقعة الواحدة (بما يعادله بالعملة المحلية)؛ أيهما أقل، مع مراعاة الحد الأقصى السنوي الإجمالي (بما يعادله بالعملة المحلية). وإذا تجاوزت نفقات الإصلاح سعر الشراء الأصلي الذي دفعتموه، فسوف نستبدل السلعة المؤهلة بأخرى من طراز مكافئ أو لها ذات الخصائص ولا تزيد قيمتها عن سعر الشراء الأصلي، في حدود الحد الأقصى للواقعة الواحدة ومع مراعاة الحد الأقصى السنوي الإجمالي. وإذا لم يكن توفير سلعة أخرى من ذات الطراز أو لها ذات الخصائص ممكناً، فسوف نسدد لكم مبلغاً يعادل سعر الشراء الأصلي، في حدود الحد الأقصى للواقعة الواحدة ومع مراعاة الحد الأقصى السنوي الإجمالي. ويكون الحد الأقصى للمدفوعات في فترة 365 يوماً بحسب ما هو مبين في جدول المزاي.

وإذا كانت السلعة المؤهلة جزءاً من زوج أو مجموعة، فسوف تشمل التغطية السلعة المؤهلة التي تعرّضت لعطل ميكانيكي فحسب دون باقي الزوج أو المجموعة.

### الشروط الخاصة

1. يجب أن تكون السلع المؤهلة مشمولة بضمان الشركة المصنّعة لفترة اثني عشر شهراً (12) على الأقل؛ ولا يجوز أن يتجاوز مجموع فترتي الضمان بموجب ضمان الشركة المصنّعة والضمان الإضافي الاختياري ثلاث (3) سنوات.
2. ويجب أن يكون ضمان الشركة المصنّعة للسلع المؤهلة ساريًا في بلد الاستخدام، وأن ينصّ على نطاق التغطية وفترتها، وما ستفعله الشركة المصنّعة لمعالجة المشكلة، وجهات الإتصال للحصول على الخدمة.
3. ويمكن إصلاح السلع المؤهلة أو استبدالها، أو أن يُردَّ إليك سعر الشراء الأصلي مخصوماً منه أي تخفيضات أو خصومات أو نقاط مكافآت.

### ما لا تشمله التغطية

1. السلع التي لا تعمل بالكهرباء؛
2. السلع التي لا تحمل رقمًا مسلسلًا؛
3. الزوارق والمركبات المزودة بمحركات بما في ذلك الطائرات والسيارات والدراجات النارية، وأي معدات أو أجزاء أو ملحقات خاصة بها؛
4. البرمجيات الحاسوبية وغيرها من ملحقات الحواسيب التي لم تجمّعها بالكامل الشركة المصنّعة؛
5. أي سلع معدلة خصيصًا أو فريدة أو نادرة؛
6. السلع المستعملة أو المُعاد بناؤها أو المُجدّدة أو المُعاد صنعها في وقت شرائها؛
7. السلع المشتراة بغرض إعادة البيع، أو بغرض الاستخدام المهني أو التجاري؛
8. السلع التي يحدّد المورد أنها سلع استهلاكية أو ينبغي التخلص منها بعد استخدامها، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر المصابيح الكهربائية وقاطعات التيار (الفيوزات) والبطاريات والمرشحات وأحزمة الحمل وحقائب الحمل وعبوات أحبار الطباعة؛
9. نفقات التنظيف؛
10. تكلفة تصحيح الانسدادات (فيما عدا انسدادات نظم التبريد في أجهزة التبريد)؛
11. السلع التي تحمل "ضمان رضاء" يتيح استبدال المنتج أو يقَدِّم أي مزاي في الحالات التي لا تتعلق بوجود عيوب في المواد المستخدمة في السلعة أو في صناعتها؛
12. السلع التي تحمل ضماناً من الشركة المصنّعة يتجاوز ثلاث سنوات؛
13. النفقات ذات الصلة بسحب المورد للمنتج؛
14. النفقات ذات الصلة بالإصلاحات الناجمة عن الصيانة الروتينية أو الفحص أو التركيب، أو رسوم الفحص المنزلي وغيرها من النفقات إذا لم يجد مسؤول الإصلاح المفوض عيباً في السلعة؛
15. التلف الناجم عن عدم إتباع دليل المورد أو تعليماته أو إرشادات التركيب المقدّمة منه، أو استخدام ملحقات غير معتمدة؛
16. نفقات الخدمات أو الصيانة أو الإصلاح أو التركيب أو التجميع أو إعادة الصنع؛

17. أي عمليات شحن أو وعد بالالتزام بإطار زمني محدّد للتسليم، سواء كان ذلك مذكورًا أو مشمولًا في ضمان الشركة المصنّعة أو لم يكن؛
18. أي تكاليف ذات صلة بتلف السلع المؤهّلة الناجم عن حادث أو إهمال أو إساءة استخدام أو إضرار عمدي أو غزو الهوام أو الحشرات أو الاستخدام على نحو خاطئ أو السرقة أو الرمال أو النار أو الزلازل أو العواصف أو البرق أو الانفجارات أو ارتطام الطائرات أو الأضرار الناجمة عن المياه أو التآكل أو تسرب البطاريات أو القضاء والقدر؛
19. أي تكاليف ذات صلة بالتخلّص من السلع أو إزالتها، بصرف النظر عمّا إذا كانت هناك إمكانية لإصلاح السلعة أو استبدالها.

## كيفية التقدّم بمطالبة

يُرجى قراءة هذه الأحكام والشروط من أجل معرفة تفاصيل السلع المشمولة بالتغطية وغير المشمولة بالتغطية بدقة، مع ملاحظة أي شروط وقيود واستثناءات.

## التقدّم بمطالبة

يجب عليكم تقديم طلب كتابي للإصلاح في أقرب وقت ممكن في حدود المعقول. وينبغي تقديم طلب الإصلاح في غضون ثلاثين (30) يومًا من وقوع أي خسارة. وينبغي إرسال الإخطار إلى البريد الإلكتروني [creditcardclaims@crwco.me](mailto:creditcardclaims@crwco.me)

وسوف تحتاجون إلى تقديم البيانات التالية:

- اسمكم،
- وأوّل 9 أرقام من رقم بطاقتكم المشمولة بالتغطية،
- وعنوانكم،
- ونموذج طلب الخدمة الموقع، إن كان مشمولًا،
- ونسخة من إيصال الشراء الأصلي تحتوي على وصف للسلعة وتُظهر أنّ ثمنها قد دُفع بالكامل باستخدام بطاقة مؤهّلة،
- ونسخ مقروءة من جميع معلومات الضمان، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر: ضمان الشركة المصنّعة الأصلي؛ أو ضمان المحل التجاري؛ أو أي ضمان إضافي آخر منطبق،
- وكشف حساب حامل البطاقة الذي يُبين أنّ الحساب مفتوح وفي وضعيّة جيدة في وقت تقديم طلب الإصلاح،

ويمكن أن يُطلب من حامل البطاقة إرسال السلعة أو السلع التالفة إلينا على نفقته الخاصة من أجل إجراء المزيد من التقييم.

## الشروط العامة

**الاحتيايل:** إذا كان طلب الإصلاح المقدم ينطوي على أي شكل من أشكال الاحتيايل، تسقط جميع المزايا ذات الصلة بذلك الطلب.

**القانون الواجب التطبيق والاختصاص القضائي تُفسّر** هذه الوثيقة والأهلية لها وشروطها وفقًا لقوانين قطر. ويخضع أي نزاع لولاية المحاكم المختصة في قطر.

**العقوبات الاقتصادية:** لا تعتبر أي شركة تأمين (شركة إعادة تأمين) أنها توفر تغطية، ولا تتحمل أي شركة تأمين (شركة إعادة تأمين) المسؤولية عن دفع أي مطالبة أو توفير أي منفعة بموجب هذه الوثيقة بالقدر الذي يُعرّض فيه توفير هذه التغطية أو دفع هذه المطالبة أو توفير هذه المنفعة شركة التأمين (شركة إعادة التأمين) إلى أي عقوبة أو حظر أو قيد يتم تنفيذه وفقًا لقرارات صادرة عن الأمم المتحدة أو العقوبات التجارية والاقتصادية أو القوانين أو اللوائح أو القيود المفروضة من جانب الاتحاد الأوروبي أو المملكة المتحدة أو الإمارات العربية المتحدة أو مركز دبي المالي العالمي أو مملكة البحرين أو المملكة العربية السعودية أو جمهورية مصر العربية أو الولايات المتحدة الأمريكية.

## التغييرات في الوثيقة

الرجاء التأكيد دائمًا من مراجعة أحدث صياغة للوثيقة.

نحتفظ بحق تغيير أحكام هذه الوثيقة أو إضافة أحكام أخرى لأسباب قانونية أو تنظيمية و/أو لإدراج أية إرشادات أو قواعد ممارسة جديدة.

## إجراءات الشكاوى

نحن حريصون على تقديم خدمة عالية الجودة، ونريد أن نحافظ على مستوى الخدمة في جميع الأوقات. فإذا لم تكونوا راضين عن الخدمة التي تقدّمها، يرجى الاتصال بنا، وتزويدنا بأول 9 أرقام من رقم بطاقتكم أو رقم المطالبة أو بكليهما، كي يمكننا التعامل مع الشكاوى في أسرع وقت ممكن. تفاصيل الاتصال بنا:

شركة الدوحة للتأمين (شركة مساهمة قطرية) ، 207- طريق الدائري الثالث، ص.ب 7171، الدوحة، قطر.

وفي حال بقيتم غير راضين عن الرد النهائي من المؤمن ، أو تفسيرهم للتأخير في نهاية فترة 8 أسابيع، لديك الحق في إحالة الامرالى برنامج تسوية منازعات العملاء التي تديرها هيئة تنظيم مركز قطر للمال عن طريق البريد الإلكتروني التالي [complaints@cdrs.org.qa](mailto:complaints@cdrs.org.qa)

للمزيد من التفاصيل في ما يجب القيام به، و المعلومات المطلوبة يمكن الاطلاع على:

[http://www.qfcra.com/en-us/whatwedo/Customer\\_Complaints/Pages/CDRS.aspx](http://www.qfcra.com/en-us/whatwedo/Customer_Complaints/Pages/CDRS.aspx)

## حماية البيانات وحقوق التسويق

### المعلومات الشخصية التي تقدمونها

شركة الدوحة للتأمين هي الجهة المتحكمة في البيانات، ونحن نتحمل مسؤوليتنا الكاملة عن حماية خصوصية عملائنا وسرية معلوماتهم التي أعطيت إلينا وأمنها.

ويُقصد بالإشارة إلى المعلومات الشخصية حيثما وردت في هذا الإشعار أي معلومات تحدّد هوية فرد من الأفراد، بما في ذلك أي معلومات شخصية حسّاسة (مثل المعلومات بشأن الحالة الصحية أو الطبية). وعندما نشير إليكم أو إلى "معلوماتكم الشخصية"، فإنّ هذه الإشارة تشمل أي معلومات تحدّد هوية شخص آخر قدّمتم إلينا المعلومات بشأنه (وسوف نفترض أنّ هذا الشخص قد فوّضكم في التصرف بالنيابة عنه). كما أنّكم توافقون على تلقي أي إخطارات متعلقة بحماية البيانات من جانبنا بشأن هذا الشخص.

وسوف نستخدم معلوماتكم الشخصية بغرض توفير خدمات التأمين. وبتقديمكم لتلك المعلومات الشخصية، فإنكم توافقون على استخدامها من جانبنا أو من جانب مجموعة شركاتنا\* أو معيدي التأمين المتعاقدين معنا، أو مقيمي الخدمات الذي نستعين بهم/شركائنا التجاريين، أو وكلائنا، وذلك في أعمال الإدارة، أو خدمة العملاء، أو إدارة المطالبات، أو خدمات المساعدة، أو إعداد ملفات العملاء، أو إدارة عملياتنا التجارية أو مراجعتها. كما قد ننقل معلوماتكم الشخصية إلى المؤمّنين الآخرين والهيئات التنظيمية وهيئات إنفاذ القانون من أجل منع الاحتيال أو الجرائم المالية، أو في حال كان القانون يتطلب مئاً ذلك.

ولن نشاطر معلوماتكم الشخصية الحسّاسة مع الغير ما لم تكن لدينا موافقة صريحة منكم أو من من تفوضونهم من ممثليكم الشخصيين، أو إذا كُنّا مطالبين بالقيام بذلك بموجب القانون. وقد ننقل معلوماتكم الشخصية إلى بلدان أخرى قد لا تكون على نفس المستوى فيما يتعلّق بحماية البيانات مقارنة ببلدكم، ولكن إذا فعلنا ذلك، سوف نضمن وضع ضمانات مناسبة لحماية معلوماتكم الشخصية.

ولمزيد من الأسئلة فيما يتعلّق بمعلوماتكم الشخصية، يُرجى الاتّصال بشركة الدوحة للتأمين (شركة مساهمة قطرية) ، 207- طريق الدائري الثالث، ص.ب 7171، الدوحة، قطر.

## التسويق

ما لم نبلغوا بخلاف ذلك، قد نتصل بكم لإعلامكم بأي سلع أو خدمات أو عروض يمكن أن تكونوا مهتمين بها. فإذا قرّرتم أنكم لا تريدون تلقي معلومات ترويجية منا، يمكنكم الاتّصال بشركة الدوحة للتأمين (شركة مساهمة قطرية) ، 207- طريق الدائري الثالث، ص.ب 7171، الدوحة، قطر، ولكن إذا فعلتم ذلك، قد نفوتكم فرصة الاستفادة من عروضنا الترويجية الخاصة.

\*معيدي التأمين والشركات التابعة لها هي مجموعة شركات 'تشب' - شركات تابعة مملوكة بالكامل لشركة الأم 'تشب المحدودة'، وهي شركة مسجّلة في سويسرا ومقيّدة في بورصة نيويورك.