

אמנת שירות

אנו, עובדי ונציגי ביטוח נסיעות PassportCard מחויבים בהתנהגותנו ובעבודתנו המשותפת, כל אחד בתחום אחריותו, לפעול על פי ערכי החברה. אנו נוהגים כלפי הזולת ביושר, כבוד, אנושיות וסובלנות, ופועלים מתוך דרישה עצמית למצוינות.

ערכי היסוד של חברתנו הם:

- דאגה כנה לבריאות המבוטחים
- מקצועיות
- יושר והגינות
- שקיפות מלאה
- כיבוד ושמירת פרטיות הלקוח
- שירות אדיב איכותי ויעיל
- זמינות ונגישות קלה ומהירה למימוש הכיסוי הביטוחי בעת הצורך

על בסיס ערכים אלו אנו מתחייבים כלפיך, הלקוח

הערך	התחייבות	טווח יישום התחייבות
1. זמינות	מוקד שירות הלקוחות עומד לרשותך.	<ul style="list-style-type: none"> • ללקוחות השוהים בחו"ל - 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה • ללקוחות השוהים בישראל - בימים א'-ה' בשעות 08:00-16:30 ובימי ו' וערבי חג 08:00-13:00 (בחגי ישראל המוקד אינו פעיל).
	חיוג חינם.	חיוג חינם באמצעות טלפונים ניידים בלבד
	מענה אנושי במוקדי השירות.	<ul style="list-style-type: none"> • כ-90% מהשיחות הנכנסות מחו"ל לקו חירום להצלת חיים - יענו בתוך 30 שניות לכל היותר. זמן המתנה מירבי: דקה. • כ-90% מהשיחות הנכנסות מחו"ל - יענו בתוך 45 שניות לכל היותר. זמן המתנה מירבי: 3 דקות. • כ-90% מהשיחות הנכנסות מישראל - יענו בתוך דקה לכל היותר. זמן המתנה מירבי: 3 דקות.
	ערוצי פניה נוספים.	<ul style="list-style-type: none"> • WhatsApp 050-6708544 • ניתן לפנות גם באמצעות דוא"ל, באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות ה-Facebook.
	"חדר הרופאים" להתייעצות בעברית ובאנגלית.	24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.
	בקשה להפעלת הכרטיס מחדש (רכישת פוליסה) לפני כל נסיעה.	באמצעות דוא"ל, אתר האינטרנט ובטלפון.
2. דאגה לביטחון אישי במצב חירום	מינוי "מנהל אירוע" ייעודי.	תוך 10 דקות לכל היותר.
	טיפול באירוע חירום המחייב פינוי או הטסה רפואית.	טיפול מידי, ניהול האירוע ע"י מומחה מיחידת החירום שלנו.
	אישור לכיסוי אשפוז / ניתוח.	טיפול מידי.
	הפעלת צוות איתור וחילוץ מיומן.	<ul style="list-style-type: none"> • בכל מקום בעולם (למעט במדינות שאינן מתירות ו/או מאפשרות פעילות צוות איתור וחילוץ ישראלי ו/או במצבים בהם נשקפת סכנת חיים ממשית לצוות החילוץ, ולמעט באזורים עם זיהום ו/או קרינה רדיואקטיבית, באזורי התפרצות וולקנית).
עדכון קרובי משפחה ו/או מעסיק במקרה חירום.	בפרקי זמן סבירים, בהתאם לנסיבות המקרה, או בהתאם לבקשתם.	

הערך	התחייבות	טווח יישום התחייבות
3. טיפול יעיל בתשלומים והחזרים על פי תנאי הפוליסה	תשלום עבור שירות רפואי באמצעות ה-PassportCard.	• אם לא נדרש בירור: תוך 10 דקות ממועד הפנייה.
	אישור על הטענת הכרטיס לתשלום תביעות רפואיות והודעה על ביצוע התשלום.	• מייד, באמצעות SMS או דוא"ל.
	הרשאה למשיכת מזומן בעת עיכוב כבודה אחרי טיסה.	• הנחיות למשיכת מזומן יימסרו תוך כ-5 דקות מקבלת אישור חברת התעופה (Lost and Found).
	תשלום עבור כבודה (שאיננה אובדן מזוודה בשדה התעופה).	• לאחר שובך לישראל, הפיצוי יופקד בחשבון הבנק שלך בישראל בתוך 14 ימי עסקים מיום קבלת מסמכי התביעה בצירוף מלוא המסמכים הנדרשים לעיבוד התביעה.
	תשלום עבור שירות רפואי שלא בוצע באמצעות הכרטיס.	• תוך 5-7 ימי עסקים ממועד קבלת מלוא המסמכים הדרושים לעיבוד התביעה.
4. תגובה מהירה	משלוח הפוליסה.	• מיד עם הצטרפותך, באמצעות הדוא"ל.
	קבלת כרטיס ה-PassportCard לאחר הרכישה (לרבות קבלת כרטיס חלופי במקרה של אובדן או גניבה)	• הכרטיס ימתין לך בעמדת PassportCard בשדה התעופה שם ניתן לאסוף אותו טרם היציאה מישראל.
5. מחויבות לכיסוי הטיפול הרפואי על פי תנאי הפוליסה	תשלום באמצעות כרטיס ה-PassportCard שלך.	• אצל כל ספק רפואי המכבד כרטיסי אשראי, במעמד קבלת הטיפול, ללא צורך בהמצאת חשבוניות כתנאי מוקדם. • במצב חירום רפואי אצל ספק שאינו מכבד את כרטיס ה-PassportCard, תוסדר קבלת הסכום הנדרש, באמצעות מכשיר כספומט קרוב, בתוך 120 דקות לכל היותר ממועד קבלת המסמכים הדרושים לבירור.
	נציב פניות ציבור (Ombudsman) עצמאי ואובייקטיבי.	• ישיב לפנייתך תוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת כל המסמכים הדרושים לבירור התלונה. • מייל נציב פניות הציבור: ombutzman@passportcard.com
6. שקיפות והוגנות	שתי ערכאות ערעור באמצעות גופים מקצועיים יעמדו לרשותך בעת חילוקי דעות לגבי כיסוי הפוליסה.	• ערכאה ראשונה: תשובה בתוך 30 ימים ממועד קבלת כל המסמכים הדרושים לבירור. • ערכאה שנייה: תשובה בתוך 14 ימים ממועד קבלת כל המסמכים הדרושים לבירור.

אם הנך סבור כי הפרנו את הבטחתנו לשירות איכותי כמפורט באמנת שירות זו, אנא פנה אלינו, ואנו נבדוק את נסיבות המקרה בהתאם לפנייה שתוגש. אנו נפצה אותך בשווי של \$15 (או בשווה ערך), כביטוי של התנצלות אם יימצא כי התרחשה תקלת שירות, פרט לתקלות הנובעות מנסיבות בלתי צפויות שאינן בשליטתנו ("כוח עליון").

אנו מאמינים כי זכותך ללקוח, לקבל שירות אדיב ומקצועי. מחויבותנו היא לדאוג שתקבל את השירות בזמינות הגבוהה ביותר האפשרית, בכל מקום ברחבי העולם. תוקף אמנה זו בכל מקום בעולם בו קיימות תשתיות המאפשרות טיפול רפואי ותקשורת סדירה. אמנת שירות זו, הכוללת תשלום כספי כביטוי של התנצלות על תקלות שירות, והמוגשת ללא אותיות קטנות, הינה הראשונה מסוגה בענף ביטוחי הנסיעות בעולם.