

# 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.	• ללקוחות השוהים בחו"ל - 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה • ללקוחות השוהים בישראל - בימים א'-ה' בשעות 08:00-18:00 ובימי ו' וערבי חג 08:00-13:00 (בחגי ישראל המוקד אינו פעיל).
	חיוג חינם.	חיוג חינם באמצעות <b>טלפונים ניידים בלבד</b>
	מענה אנושי במוקדי השירות.	• 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.	WhatsApp 050-6708544 ניתן לפנות גם באמצעות דוא"ל, באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות Facebook.
	"חדר הרופאים" להתייעצות בעברית ובאנגלית.	24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.
	בקשה להפעלת הכרטיס מחדש (רכי-שת פוליסה) לפני כל נסיעה.	באמצעות דוא"ל, אתר האינטרנט ובטלפון.
	מינוי "מנהל אירוע" ייעודי.	תוך 10 דקות לכל היותר.
2. דאגה לביטחון אישי במצב חירום	טיפול באירוע חירום המחייב פינוי או הטסה רפואית.	טיפול מיידי, ניהול האירוע ע"י מומחה מיחידת החירום שלנו.
	אישור לכיסוי אשפוז / ניתוח.	טיפול מיידי.
	הפעלת צוות איתור וחילוץ מיומן.	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.



PassportCard

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 תביעות שהוגשו בדיעבד ולא שולמו באמצעות הכרטיס.	תוך 14 ימים ממועד קבלת מלוא המידע והמסמכים הנדרשים 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 בכל אחת מנקודות ההפצה ובעמדת PassportCard בשדה התעופה שם ניתן לאסוף את הכרטיס טרם היציאה מישראל
5. מחויבות לכיסוי הטיפול הרפואי על פי תנאי הפוליסה	תשלום באמצעות כרטיס ה-PassportCard שלך.	<ul style="list-style-type: none"> <li>אצל כל ספק רפואי המכבד כרטיסי אשראי, במעמד קבלת הטיפול, ללא צורך בהמצאת חשבוניות כתנאי מוקדם.</li> <li>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.</li> </ul>
	שתי ערכאות ערעור באמצעות גופים מקצועיים יעמדו לרשותך בעת חילוקי דעות לגבי כיסוי הפוליסה.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ערכאה ראשונה: תשובה בתוך 30 ימים ממועד קבלת כל המסמכים הדרושים לבירור.</li> <li>ערכאה שנייה: תשובה בתוך 14 ימים ממועד קבלת כל המסמכים הדרושים לבירור.</li> </ul>
6. שקיפות והוגנות	ממונה פניות ציבור (Ombudsman)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ישיב לפנייתך תוך 30 ימים ממועד קבלת הפניה, לגבי לקוחות שהנם אזרחים ותיקים - תוך 21 ימים ממועד קבלת הפניה ולגבי לקוחות שעל פי המידע המצוי בידי החברה הנם אנשים עם מוגבלות - תוך 14 ימים ממועד קבלת הפניה.</li> </ul>

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 כלקוח, 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.