



## Polisi Induk Insurans Haiwan Peliharaan Oyen

### Apabila Menerima Polisi Anda

Sila baca **polisi** ini serta **sijil insurans** dan sekiranya sebarang maklumat dalam **sijil insurans anda** didapati tidak betul, atau perlu diubah, sila maklumkan **kami** dengan segera.

Sila baca **polisi anda** dan **sijil insurans** dengan teliti untuk memastikan anda memahami:

- Apa yang Dilindungi
- Apa yang Tidak Dilindungi

### Suatu Panduan kepada Polisi Insurans Haiwan Peliharaan Anda

<b>Panduan Seksyen</b>		<b>Muka Surat</b>
<b>Kewajipan <i>Anda</i> untuk Memberitahu <i>Kami</i></b>	- Kewajipan Pendedahan .....	II
<b>Bagaimana Insurans <i>Anda</i> Beroperasi</b>	- Apa yang <b>kami</b> insuranskan dan apakah yang membentuk <b>polisi</b> ini .....	II
<b>Tafsiran Perkataan</b>	- Suatu penjelasan tentang perkataan-perkataan yang digunakan di dalam <b>polisi</b> ini .....	II
<b>Jadual Manfaat</b>	- Senarai manfaat-manfaat dengan jumlah diinsuranskan atau had liabiliti.....	V
<b>Keterangan Manfaat</b>	- Manfaat Perubatan.....	V
	- Manfaat-Manfaat Lain.....	VI
<b>Pengecualian Am</b>	- Keadaan yang <b>kami</b> tidak insuranskan di bawah <b>polisi</b> ini secara keseluruhan.....	VI
<b>Syarat Am</b>	- Hak <b>anda</b> dan hak <b>kami</b> di bawah <b>polisi</b> ini.....	VII
<b>Syarat Tuntutan</b>	- Apa yang <b>anda</b> perlu lakukan jika <b>anda</b> perlu membuat suatu tuntutan.....	VIII
<b>Prosedur Aduan</b>	- Siapa yang <b>anda</b> perlu hubungi untuk membuat aduan ....	IX
<b>Perlindungan Data Peribadi</b>	- Akses kepada dan penggunaan Data Peribadi <b>anda</b> .....	X
<b>Fasal Cukai</b>	- Kewajipan membayar cukai.....	X

## Maklumat Polisi

Ini adalah polisi induk yang diatur khas oleh Oyen Sdn Bhd dan ditaja jamin oleh MSIG Insurance (Malaysia) Bhd.

Perlindungan disediakan untuk setiap **orang yang diinsuranskan** yang telah membayar premium insurans dan yang tertera pada **sijil insurans** dan tertakluk kepada terma, syarat dan pengecualian polisi induk yang sama.

## Kewajipan Anda untuk Memberitahu Kami

### Kewajipan Pendedahan – Maklumat dan Perubahan Yang Perlu Kami Ketahui

Selaras dengan Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013, **anda** dikehendaki oleh undang-undang untuk memberitahu **kami** semua fakta yang **anda** tahu atau dijangka tahu tentang risiko yang akan **kami** terima daripada **anda**.

**Anda** perlu mengambil penjagaan yang munasabah untuk memberikan jawapan yang lengkap dan tepat kepada soalan-soalan yang **kami** tanya dan **anda** juga perlu mendedahkan semua maklumat yang relevan yang boleh mempengaruhi **kami** dalam penerimaan insurans ini. Ini termasuk apa-apa yang muncul dalam **polisi anda**, **sijil insurans** serta sebarang maklumat yang berkaitan dengan sejarah perubahan **haiwan peliharaan anda**. Tanggungjawab ini hendaklah berterusan sehingga masa **polisi** ini diperbaharui.

Jika mana-mana maklumat di dalam insurans ini adalah tidak betul, tidak tepat atau berubah selepas **anda** membeli **polisi anda** dan semasa dalam tempoh **polisi anda**, sila berikan **kami** maklumat tersebut dengan menghubungi **pemegang polisi** atau cawangan **MSIG kami** yang terdekat.

Jika **anda** gagal mengambil penjagaan yang munasabah untuk mengelakkan salah nyataan berhubung dengan maklumat yang **anda** berikan, **kami** boleh:

- membatalkan **polisi anda**; atau
- mengisytiharkan **polisi anda** tidak sah dari awal; atau
- menyemak semula **premium** dan/atau terma dan syarat **polisi anda**; atau
- tidak membayar apa-apa tuntutan yang telah dibuat atau akan dibuat di bawah **polisi** ini.

**Anda** mestilah mematuhi dan memenuhi Terma, Syarat, Pengendorsan, Fasal atau Waranti **polisi**.

## Bagaimana Insurans Anda Beroperasi

Insurans tidak melindungi **anda** daripada segala-gala yang boleh berlaku.

Tajuk tidak membentuk sebahagian daripada susun kata **polisi**.

Sebagai balasan terhadap bayaran **premium** yang **anda** buat kepada **kami** sebagaimana ditentukan dalam **sijil insurans**, **kami** bersetuju untuk menanggung rugi **Orang yang Diinsuranskan** yang dinamakan dalam **sijil insurans** seperti yang diisytiharkan oleh **pemegang polisi** tertakluk kepada dan selaras dengan terma, syarat dan pengecualian dengan cara dan sebahagian besarnya dihuraikan di dalam **polisi** dan **sijil insurans** berkenaan dengan kejadian-kejadian yang berlaku dalam **tempoh insurans**, atau mana-mana tempoh terkemudian yang **anda** bayar dan **kami** terima **premium** yang dikehendaki. Jawapan yang diberi di dalam borang cadangan **anda** (atau semasa **anda** memohon insurans ini) dan apa-apa pendedahan yang telah dibuat oleh **anda** antara masa penyerahan borang cadangan **anda** (atau semasa **anda** memohon insurans ini) dan masa perjanjian ini ditandatangani akan menjadi sebahagian daripada kontrak insurans antara **anda** dan pihak **kami**. Walau bagaimanapun, sekiranya terdapat sebarang salah nyata semasa pra-kontrak berhubung dengan jawapan **anda** atau mana-mana pendedahan yang diberikan oleh **anda**, hanya remedi yang terdapat dalam Jadual 9 Akta Perkhidmatan Kewangan 2013 akan diguna pakai.

**Polisi** ini bertindak atas terma-terma dan syarat-syarat kontrak insurans seperti yang dipersetujui antara **anda** dan pihak **kami**.

**Polisi** ini menetapkan perlindungan insurans untuk **haiwan peliharaan** seperti yang ditunjukkan dalam **sijil insurans** dan keadaan di mana **haiwan peliharaan** dilindungi dan tidak dilindungi.

## Tafsiran Perkataan

Perkataan-perkataan tertentu telah ditafsirkan di bawah. Perkataan-perkataan ini mempunyai maksud yang sama di mana ia digunakan dalam **polisi** atau **sijil insurans** dan ditonjolkan dalam **polisi** dengan huruf tebal, contohnya **pemegang polisi**, **kecederaan** dan sebagainya. Perkataan berbentuk mufrad hendaklah termasuk bentuk jamak dan begitu juga sebaliknya. Perkataan yang merujuk kepada jantina lelaki hendaklah termasuk jantina wanita.

### Kemalangan

Sebarang kejadian tertentu yang berlaku secara tiba-tiba atau tidak diduga atau tidak disengajakan yang berlaku dalam **tempoh insurans** yang mengakibatkan **kecederaan** badan atau kematian kepada **haiwan peliharaan**.

### Sijil Insurans

Menyatakan perincian butiran perlindungan **anda**. **Sijil insurans** merupakan sebahagian daripada **polisi**.

### Bayaran Bersama

Merupakan peratusan dari yuran **doktor haiwan** yang dipertanggungjawabkan kepada **anda** ke atas setiap tuntutan dan dinyatakan pada **sijil insurans anda**.

**Tarikh Permulaan**

**Tarikh permulaan** asal perlindungan di bawah **polisi** ini seperti yang ditunjukkan dalam **sijil insurans**.

**Keadaan**

Mana-mana **kecederaan** akibat **kemalangan** atau apa-apa manifestasi **penyakit**.

**Keadaan Kongenital**

**Keadaan** yang wujud sejak lahir, sama ada diwarisi atau disebabkan oleh persekitaran, yang melibatkan sistem organ atau mana-mana bahagian badan yang tidak semestinya menunjukkan tanda-tanda atau gejala yang boleh menyebabkan atau menyumbang kepada **penyakit**.

**Rawatan Elektif**

Suatu **rawatan** yang bermanfaat kepada **haiwan peliharaan** tetapi tidak perlu untuk kelangsungan hidup.

**Keluarga**

Pasangan, anak-anak, ibu bapa, adik-beradik atau saudara mara lain **orang yang diinsuranskan** yang tinggal bersama dengan **orang yang diinsuranskan**.

**Penyakit**

**Penyakit** fizikal, kesakitan atau jangkitan yang dialami oleh **haiwan peliharaan anda** seperti yang didiagnosis oleh **doktor haiwan**.

**Kecederaan**

**Kecederaan** anggota badan dan fizikal yang dialami **haiwan peliharaan** akibat **kemalangan** yang disebabkan oleh kejadian luaran, kekerasan dan ketara, yang berlaku semata-mata, secara langsung akibat **kemalangan** dan bebas daripada sebarang sebab lain. Ini tidak termasuk keracunan makanan, kesakitan, **penyakit**, keuzuran fizikal atau mental secara beransur-ansur, jangkitan bakteria atau virus (melainkan ini disebabkan secara langsung oleh **kecederaan** akibat **kemalangan**).

**Manfaat Maksimum**

Jumlah yang ditunjukkan dalam Jadual Manfaat dalam **sijil insurans** adalah jumlah maksimum yang akan dibayar di bawah setiap seksyen **polisi** ini dalam **tempoh insurans**.

**Perlu dari Segi Perubatan**

Perkhidmatan, **bekalan** atau **rawatan** perubatan yang diberikan oleh **doktor haiwan** untuk merawat **haiwan peliharaan** yang:

- (a) konsisten dengan gejala atau diagnosis;
- (b) sewajarnya dan menepati piawaian amalan veterinar yang diterima secara umum;
- (c) bukan terutamanya untuk kesenangan **pemegang polisi**, **orang yang diinsuranskan**, **doktor haiwan anda** atau penyedia lain; dan
- (d) konsisten dengan tahap **bekalan** atau perkhidmatan yang sewajarnya yang boleh diberikan kepada **haiwan peliharaan** dengan selamat.

**Tempoh Insurans**

Tempoh di mana **haiwan peliharaan** diinsuranskan.

**Haiwan Peliharaan**

Kucing atau anjing yang dinyatakan dan dinamakan dalam **sijil insurans**.

**Polisi**

Kontrak insurans **anda** yang mengandungi pernyataan **polisi** induk, **sijil insurans** dan apa-apa pengendorsan yang dikeluarkan daripadanya.

**Pemegang polisi**

Adalah Oyen Sdn. Bhd.

**Portal**

Laman web yang menyediakan maklumat produk dan perkhidmatan yang dikendalikan oleh **pemegang polisi**.

**Keadaan Sedia Ada**

Sebarang **keadaan**, gejala atau tanda sesuatu **keadaan** yang berlaku atau sedia ada dalam sebarang bentuk, atau komplikasi secara langsung yang disebabkan oleh atau berhubung dengan **keadaan** sebelum **tempoh insurans**. Sesuatu **keadaan** yang boleh dianggap sedia ada tidak kira sama ada:

- (a) nasihat perubatan, diagnosis, penjagaan atau **rawatan** telah disyorkan untuk **haiwan peliharaan** oleh seorang **doktor haiwan**;
- (b) ia telah dirawat atau menerima **rawatan** daripada seorang **doktor haiwan**;
- (c) **haiwan peliharaan** memperlihatkan gejala yang nyata dan tersendiri simptom, kelainan atau kecacatan fizikal dan/atau haruslah jelas kepada **orang yang diinsuranskan** dalam apa jua keadaan.

**Premium**

Sebarang jumlah yang **anda** perlu bayar sebagaimana yang dikehendaki **kami** di bawah **polisi**.

**Pembaharuan**

Adalah **polisi** yang telah diperbaharui tanpa sebarang luput masa apabila tamat tempoh **polisi** sebelumnya dengan **orang yang diinsuranskan** dan **haiwan peliharaan** yang sama.

**Bekalan**

Sebarang bahan yang **perlu dari segi perubatan**, seperti yang ditetapkan oleh **doktor haiwan**, yang selamat dan berkesan untuk kegunaan yang dicadangkan, dan ketiadaannya akan memberi kesan buruk kepada **haiwan peliharaan**.

### **Pembedahan**

Prosedur perubatan untuk merawat **penyakit** dan **kecederaan** melalui teknik pembedahan manual dan menggunakan peralatan. Prosedur yang dilakukan ke atas **haiwan peliharaan anda** oleh seorang **doktor haiwan**, dan dijalankan di dalam bilik pembedahan dengan menggunakan anestesia semasa dimasukkan ke klinik/hospital veterinar sebagai haiwan yang dirawat di dalam hospital atau pesakit luar.

### **Bayaran Pembedahan**

Kos yang ditanggung untuk sebarang **pembedahan** yang **perlu dari segi perubatan**, yang dilakukan oleh **doktor haiwan anda** ke atas **haiwan peliharaan anda** akibat **penyakit** dan **kecederaan**, termasuk:

- (a) bayaran sinar-X dan ujian makmal;
- (b) bayaran bilik bedah;
- (c) bayaran dan caj untuk anestesia dan oksigen yang diberikan;
- (d) perbelanjaan pelbagai seperti ubat preskripsi, suntikan, pembalut dan perkhidmatan perubatan lain dan **bekalan** berkaitan pembedahan.

### **Rawatan**

Sebarang pemeriksaan dan rundingan, termasuk hospital, **pembedahan**, sinar-X, ubat, ujian diagnostik, khidmat penjagaan kejururawatan dan penjagaan dan prosedur lain yang munasabah dan biasa diamalkan oleh **doktor haiwan** untuk melegakan atau menyembuhkan kesakitan, **penyakit** atau **kecederaan** akibat **kemalangan** sepanjang **tempoh insurans**, termasuk eutanasia, hanya untuk tujuan menamatkan hayat **haiwan peliharaan anda** adalah atas faktor perikemanusiaan bagi meringankan penderitaan akibat **kecederaan** atau **penyakit** yang dilindungi.

### **Doktor Haiwan**

Doktor veterinar yang berdaftar dengan Majlis Veterinar Malaysia menurut Akta Doktor Veterinar 1974 dengan Perakuan Amalan Tahunan semasa yang sah atau permit sementara untuk berkhidmat di Malaysia, tetapi tidak termasuk **doktor haiwan** sendiri yang merupakan **orang yang diinsuranskan**.

### **Bayaran Veterinar**

Kos **rawatan haiwan peliharaan anda** atau perkhidmatan munasabah dan biasa diamalkan oleh seorang **doktor haiwan**. Jika **kami** menganggap bayaran yang dikenakan sebagai berlebihan dan tidak munasabah, manfaat akan dilaraskan dan dibayar berdasarkan bayaran munasabah, lazim dan normal yang biasanya dikenakan untuk **rawatan** atau perkhidmatan yang sama bagi **keadaan** perubatan tersebut di tempat di mana caj dikenakan.

### **Pakar Veterinar**

Merupakan **doktor haiwan** yang telah menamatkan latihan tambahan dalam bidang perubatan veterinar tertentu dan telah lulus peperiksaan yang menilai pengetahuan dan kemahirannya dalam bidang khusus tersebut.

### **Tempoh Tangguh**

Tempoh empat belas (14) hari pertama dari **tarikh permulaan tempoh polisi** pertama apabila **penyakit** yang dialami atau gejala atau tanda ditunjukkan. Tempoh ini hanya akan berkuat kuasa apabila **haiwan peliharaan** dilindungi buat kali pertama dan tidak akan diguna pakai selepas tahun pertama perlindungan. Walau bagaimanapun, jika terhentinya perlindungan insurans, **tempoh tangguh** akan dikenakan sekali lagi.

### **Kami/Syarikat/MSIG**

MSIG Insurance (Malaysia) Bhd.

### **Haiwan Peliharaan Bekerja**

Mana-mana **haiwan peliharaan** yang terlibat dalam aktiviti selain daripada menemani atau membantu, termasuk tetapi tidak terhad kepada perlumbaan, pembiakan, penguatkuasaan undang-undang, kawalan atau untuk kegunaan komersial yang lain.

### **Anda/Orang yang Diinsuranskan**

Pelanggan iaitu seorang individu yang diisytiharkan kepada **kami** oleh **pemegang polisi** dan dinamakan dalam **sijil insurans** serta pemilik **haiwan peliharaan**.

## **Fasal Insurans**

Sebagai pertimbangan kepada pembayaran **premium** yang ditetapkan, **kami** bersetuju untuk membayar **anda** sehingga **manfaat maksimum** seperti yang dinyatakan dalam **polisi** bagi **penyakit** atau **kecederaan** yang berlaku dalam **tempoh insurans**.

## Jadual Manfaat

MANFAAT-MANFAAT		Pelan 1 (RM)	Pelan 2 (RM)	Pelan 3 (RM)
<b>Manfaat Perubatan</b>				
Seksyen 1	<b>Bayaran Veterinar dan Bayaran Pembedahan termasuk:</b>	3,500	5,000	8,000
	a) <b>Tinggal Bermalam di Klinik</b>	3 malam	Bilangan malam tanpa had	Bilangan malam tanpa had
	b) <b>Rawatan Pasca Pembedahan</b>	30 hari	60 hari	60 hari
<b>Manfaat-Manfaat Lain</b>				
Seksyen 2	<b>Kos Pengebumian atau Pembakaran</b>	Tiada	500	1,000
Seksyen 3	<b>Liabiliti Pihak Ketiga – diguna pakai ke atas kucing sahaja</b>	Tiada	10,000	30,000
	<b>Liabiliti Pihak Ketiga – diguna pakai ke atas anjing sahaja</b>	5,000	30,000	50,000

## Keterangan Manfaat

### Manfaat Perubatan

#### Seksyen 1 – Bayaran Veterinar dan Bayaran Pembedahan

Apa yang Dilindungi	Apa yang Tidak Dilindungi
<p><b>Kami</b> akan membayar balik kepada <b>anda</b> semua <b>bayaran veterinar</b> dan <b>bayaran pembedahan</b> yang ditanggung dalam tempoh <b>insurans</b> untuk <b>penyakit</b> atau <b>kecederaan</b> sehingga <b>manfaat maksimum</b> yang dinyatakan dalam <b>sijil insurans</b>.</p> <p>Bahagian ini juga merangkumi mana-mana tempoh klinik bermalam dan rawatan selepas pembedahan untuk haiwan peliharaan anda, sehingga jumlah malam / hari berdasarkan kepada pelan yang dipilih dari tarikh pembedahan, yang termasuk rundingan susulan, perkhidmatan diagnostik dan makmal, pemeriksaan dan penyiasatan seperti yang ditetapkan oleh <b>doktor haiwan anda</b>.</p> <p><b>Syarat Khas</b>  <b>Rawatan</b> selepas <b>pembedahan</b> mestilah disebabkan secara langsung oleh <b>keadaan</b> di mana <b>pembedahan</b> dilakukan dan disyorkan oleh <b>doktor haiwan</b> yang melakukan <b>pembedahan</b>.</p>	<p><b>Kami</b> tidak akan membayar tuntutan yang timbul daripada:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Bayaran bersama</b> yang dinyatakan dalam <b>sijil insurans</b>.</li> <li><b>Keadaan sedia ada</b>.</li> <li><b>Penyakit</b> semasa dalam tempoh tangguh.</li> <li>Kos yang ditanggung untuk membeli sebarang alat bantuan, prostesis termasuk alat mekanikal atau selainnya (termasuk tetapi tidak terhad kepada mesin pengawasan, alat sorong dan lampin), sebarang bentuk penempatan atau katil termasuk sangkar dan sebarang rawatan paliatif.</li> <li>Kos untuk sebarang <b>rawatan</b> yang berkaitan dengan: <ol style="list-style-type: none"> <li><b>penyakit</b> kongenital;</li> <li>latihan atau terapi untuk <b>penyakit</b> tingkah laku;</li> <li>kriptorkidisme atau ovariohisterektomi;</li> <li>pergigian (kecuali <b>rawatan</b> pergigian yang disebabkan oleh <b>kemalangan</b>);</li> <li>kehamilan, kelahiran atau pembiakan dan apa-apa komplikasi daripadanya;</li> <li>implan pembedahan;</li> <li>pemindahan organ;</li> <li><b>rawatan elektif</b> dan <b>pembedahan</b> kosmetik.</li> </ol> </li> <li>Penginapan dan kemasukan hospital, <b>rawatan</b>, ujian atau prosedur diagnostik yang tidak perlu.</li> <li>Kos yang berkaitan dengan pendapat kedua jika <b>anda</b> memutuskan untuk membawa <b>haiwan peliharaan</b> anda bagi mendapatkan <b>rawatan</b> selanjutnya dari <b>doktor haiwan</b> yang lain untuk <b>penyakit</b> atau <b>rawatan</b> yang sama dari <b>pakar doktor haiwan</b>.</li> <li><b>Rawatan</b> rutin dan berbentuk pencegahan termasuk dan tidak terhad kepada kos sebarang makanan dan/atau pemakanan tambahan <b>haiwan peliharaan</b>, pemvaksinan pencegahan, pengembirian, pengasian, pembuangan rutin kuku embun, pembasmian dan pengawalan kutu, rawatan cacing gelang dan cacing pita, sengerkit, hama, dandan dan pemotongan kuku atau sebarang kerumitan yang timbul daripada <b>rawatan</b> tersebut.</li> </ol>

	<p>9. Kos yang ditanggung untuk mengeluarkan benda asing yang ditelan oleh <b>haiwan peliharaan anda</b>.</p> <p>10. <b>Rawatan</b> yang ditanggung selepas tamat tempoh <b>insurans</b> yang mana tidak ada <b>pembaharuan</b> seterusnya.</p> <p>11. Nilai lebih daripada <b>manfaat maksimum bayaran veterinar</b> untuk kos <b>rawatan</b> tergabung bagi semua <b>kecederaan dan penyakit</b> sepanjang <b>tempoh insurans</b>.</p>
--	--

## Manfaat-Manfaat Lain

### Seksyen 2 – Kos Pengebumian atau Pembakaran

Apa yang Dilindungi	Apa yang Tidak Dilindungi
<p><b>Kami</b> akan membayar balik kos sehingga <b>manfaat maksimum</b> yang dinyatakan dalam <b>sijil insurans</b> termasuk semua kos dan perbelanjaan guaman yang ditanggung dengan kebenaran bertulis daripada <b>kami</b> untuk pembelaan dan penyelesaian sebarang tuntutan bagi mana-mana satu tempoh <b>polisi</b> sekiranya <b>anda dan keluarga anda</b> bertanggungjawab di bawah undang-undang untuk membayar ganti rugi untuk:</p>	<p><b>Kami</b> tidak akan bertanggungjawab ke atas sebarang kos sekiranya kematian <b>haiwan peliharaan anda</b> disebabkan oleh mana-mana pengecualian di bawah Seksyen 1.</p>

### Seksyen 3 – Liabiliti Pihak Ketiga

Apa yang Dilindungi	Apa yang Tidak Dilindungi
<p><b>Kami</b> akan melindungi <b>anda</b> sehingga <b>manfaat maksimum</b> yang dinyatakan dalam <b>sijil insurans</b> termasuk semua kos dan perbelanjaan guaman yang ditanggung dengan kebenaran bertulis daripada <b>kami</b> untuk pembelaan dan penyelesaian sebarang tuntutan bagi mana-mana satu tempoh <b>polisi</b> sekiranya <b>anda dan keluarga anda</b> bertanggungjawab di bawah undang-undang untuk membayar ganti rugi untuk:</p> <p>(a) <b>Kecederaan</b> akibat <b>kemalangan</b> kepada pihak ketiga yang disebabkan oleh <b>haiwan peliharaan anda</b>; dan/atau</p> <p>(b) <b>Kerosakan</b> tidak sengaja kepada harta benda kepunyaan pihak ketiga yang disebabkan oleh <b>haiwan peliharaan anda</b></p> <p>dalam <b>tempoh insurans</b> di Malaysia.</p> <p><b>Syarat Khas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Anda</b> mesti memberitahu <b>kami</b> tentang sebarang <b>kejadian</b> yang boleh mengakibatkan tuntutan.</li> <li><b>Anda</b> mesti menyerahkan kepada <b>kami</b> sebarang writ, saman, dokumen undang-undang atau komunikasi lain yang <b>anda</b> terima dengan serta-merta.</li> <li><b>Anda</b> tidak boleh mengaku bertanggungjawab atau membuat sebarang tawaran atau menjanjikan bayaran atau berunding tanpa kebenaran bertulis daripada <b>kami</b>.</li> <li><b>Anda</b> tidak boleh membalas sebarang komunikasi yang <b>anda</b> terima tanpa kebenaran <b>kami</b>.</li> </ol>	<p><b>Kami</b> tidak akan bertanggung jawab ke atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>RM500 atau RM1,000 pertama bagi setiap tuntutan berdasarkan kepada pelan yang dipilih, jika diguna pakai.</li> <li>Kehilangan atau kerosakan kepada harta benda kepunyaan, di bawah jagaan, pegangan atau kawalan <b>anda</b> atau <b>keluarga anda</b> atau sesiapa yang tinggal dengan <b>anda</b> atau di bawah perkhidmatan <b>anda</b>.</li> <li>Kecederaan akibat kemalangan atau penyakit yang dialami oleh <b>anda, keluarga anda, atau sesiapa yang tinggal dengan anda</b> atau di bawah perkhidmatan <b>anda</b>.</li> <li>Sebarang tuntutan jika seseorang mengalami <b>penyakit</b> atau dijangkiti virus secara langsung atau tidak langsung daripada <b>haiwan peliharaan anda</b>.</li> <li>Denda, penalti, surcaj atau bayaran lewat.</li> <li>Ganti rugi punitif, luar biasa atau teladan.</li> <li>Sebarang tuntutan yang timbul daripada atau melibatkan <b>haiwan peliharaan anda</b> yang berada di mana-mana tempat yang dilarang. Ini termasuk, tetapi tidak terhad kepada pelanggaran sebarang undang-undang, peraturan, surat ikatan perjanjian bersama atau peruntukan undang-undang.</li> <li>Sebarang tuntutan yang timbul daripada <b>kejadian</b> yang ada kaitan dengan <b>profesion, pekerjaan atau perniagaan anda</b>.</li> <li>Sebarang liabiliti yang <b>anda</b> tanggung di bawah sebarang kontrak atau perjanjian melainkan liabiliti sedemikian akan ditanggung walaupun tanpa perjanjian tersebut.</li> <li>Keputusan mahkamah kali pertama yang tidak dibuat oleh atau diperolehi daripada mahkamah dengan bidang kuasa sah di Malaysia</li> </ol>

## Pengecualian Am

Pengecualian berikut akan terpakai ke atas semua seksyen polisi ini.

**Kami** tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan yang timbul daripada, atau disebabkan:

- Peperangan, penaklukan, tindakan musuh asing, pertempuran atau operasi seperti perang (sama ada perang diisytiharkan atau tidak), perang saudara, pemberontakan, revolusi, pemberontakan, dahagi atau rampasan kuasa, kekacauan awam dengan andaian sebahagian daripada atau dimaksudkan oleh pemberontakan, ketenteraan atau rampasan kuasa; atau
  - Mana-mana perbuatan keganasan termasuklah tetapi tidak terhad kepada:
    - penggunaan kekerasan atau keganasan, ancaman, dan/atau

- ii. memudaratkan atau merosakkan hayat atau harta (atau ancaman memudaratkan atau merosakkan) termasuk, tetapi tidak terhad kepada radiasi nuklear dan/atau pencemaran oleh bahan kimia dan/atau agen biologi, oleh mana-mana orang(-orang) atau kumpulan (-kumpulan) orang yang dilakukan untuk tujuan politik, agama, ideologi atau yang seumpamanya, yang nyata atau sebaliknya, dan/atau meletakkan orang awam atau mana-mana bahagian orang awam dalam ketakutan; atau apa-apa tindakan yang diambil dalam mengawal, menghalang, menindas atau dalam apa-apa cara berkaitan dengan (a) atau (b) di atas.
2. Pengionan radiasi daripada atau pencemaran oleh radioaktiviti daripada mana-mana sisa nuklear daripada pembakaran bahan api nuklear atau bahan nuklear.
  3. Bahan radioaktif, toksik, letupan atau bahan berbahaya daripada apa-apa peralatan letupn nuclear.
  4. Pelupusan **haiwan peliharaan anda** yang diharamkan atau dilarang atau dianggap berbahaya atau akibat penyembelihan sengaja oleh Kerajaan atau Pihak Berkuasa Awam atau Tempatan.
  5. **Kecederaan** disebabkan penganiayaan, niat jahat atau disengajakan atau kecuaiian **anda** atau mana-mana ahli **keluarga anda** atau mana-mana pekerja atau pekerja kontrak **anda** terhadap **haiwan peliharaan anda**.
  6. **Kemalangan** yang ada kaitan dengan penggunaan **haiwan peliharaan anda** untuk tujuan komersial, pekerjaan, profesional atau perniagaan/perdagangan termasuk tetapi tidak terhad kepada perlumbaan, pembiakan, penguatkuasaan undang-undang atau kawalan.
  7. **Haiwan peliharaan anda** yang tidak dinamakan dalam **sijil insurans**.
  8. **Keadaan sedia ada dan keadaan kongenital**.
  9. Sebarang tuntutan yang berlaku jika **haiwan peliharaan anda** tidak termasuk dalam syarat kelayakan.
  10. Sebarang tuntutan yang berlaku di luar Malaysia.
  11. Sebarang tuntutan yang melibatkan **haiwan peliharaan anda** yang tidak dapat dikenal pasti secara tetap dan positif melalui mikrocip dalam kes anjing atau rekod yang dapat dikenal pasti dalam kes kucing.
  12. Sebarang tuntutan untuk **rawatan** yang diberikan oleh mana-mana individu/orang selain daripada **doktor haiwan**.
  13. Sebarang penyakit pandemik yang diisytiharkan yang menyebabkan penyakit tersebar luas menjejaskan haiwan peliharaan.

## Syarat Am

Syarat-syarat yang terkandung dalam **polisi** atau dalam mana-mana pengendorsan adalah sebahagian daripada kontrak dan mestilah dipatuhi. Sifatnya mengizinkan syarat tersebut menjadi syarat terdahulu kepada hak untuk menuntut terhadap **kami**.

### 1. Kelayakan

**Haiwan peliharaan anda** mestilah:

- (a) berumur antara dua belas (12) minggu hingga sepuluh (10) tahun pada **tarikh permulaan polisi** ini. Dengan syarat **haiwan peliharaan** itu mendaftar sebelum umur itu dan kekal dilindungi secara berterusan selepas itu, perlindungan untuk **haiwan peliharaan** boleh diberikan sehingga umur maksimum tiga belas (13) tahun;
- (b) tidak menjadi **haiwan peliharaan** yang **bekerja**;
- (c) tidak mengalami **kecederaan** atau kekurangan upaya fizikal pada **tarikh permulaan polisi** ini; dan
- (d) berada di bawah penjagaan **anda** atau **keluarga anda** sepanjang masa.

Di mana **haiwan peliharaan anda** adalah anjing, ia mestilah:

- (a) dimikro-cipkan; dan
- (b) dilesenkan dan tidak termasuk dalam baka yang diharamkan atau terhad seperti yang ditetapkan oleh Kerajaan atau Pihak Berkuasa Awam atau Tempatan.

Di mana **haiwan peliharaan anda** adalah kucing, **anda** mesti menyediakan pensijilan kad perubatan dari **doktor haiwan** berdaftar dengan butiran **haiwan peliharaan** dan pemiliknya termasuk nama mereka dan gambar **haiwan peliharaan** melainkan ianya telah dipasang dengan mikrocip.

**Orang yang diinsuranskan** mestilah:

- (a) berumur lapan belas (18) tahun dan ke atas; dan
- (b) pemilik **haiwan peliharaan**.

2. **Polisi** ini tidak boleh dipindah milik kepada **haiwan peliharaan** lain. Semua **haiwan peliharaan** baru tertakluk kepada permohonan insurans baru dan penarafan **premium**.

### 3. Had Wilayah

**Haiwan peliharaan** hanya akan dilindungi di bawah **polisi** ini semasa **haiwan peliharaan** menetap di Malaysia.

### 4. Rekod

Anda bersetuju untuk memberikan rekod yang dipunyai oleh **doktor haiwan** berkenaan dengan kelayakan **haiwan peliharaan anda** dalam tempoh tujuh (7) hari dari mengambil polisi ini. Kegagalan untuk memberikan rekod dalam tempoh yang ditetapkan akan menyebabkan polisi tidak sah dan **anda** berhak mendapat bayaran balik **premium**.

5. **Salah Nyata/Ketinggalan Fakta Penting**

Jika:

- a. sebarang jawapan, pendedahan atau pernyataan yang **anda** berikan, sebelum kontrak insurans ini dimeterai, diubah atau diperbaharui, dalam atau kepada mana-mana cadangan atau perakuan atau pertanyaan, yang dibuat secara sengaja atau melulu dari segenap segi; atau
- b. sebelum kontrak insurans ini dimeterai, diubah atau diperbaharui, **anda** gagal mendedahkan apa-apa fakta yang **anda** ketahui yang berkaitan dengan keputusan **kami** untuk menerima risiko ini atau tidak dan menentukan kadar dan terma yang dikenakan; atau
- c. apa-apa tuntutan yang dibuat berbentuk penipuan atau ditokok-tambah, atau sekiranya sebarang perakuan atau kenyataan palsu dibuat untuk menyokong tuntutan tersebut.  
maka dalam mana-mana hal di atas, **polisi** ini adalah batal.

6. **Pelepasan**

**Kami** tidak akan membayar lebih daripada amaun **manfaat maksimum** yang ditunjukkan dalam setiap seksyen termasuk **cukai** yang mana ia diguna pakai. Penerimaan **anda** sebarang manfaat yang patut dibayar, hendaklah dalam semua kes secara efektif melepaskan liabiliti **kami**.

7. **Perlindungan, Langkah Berjaga-jaga yang Munasabah dan Perubahan Material**

**Anda** hendaklah menjaga dan memberi perhatian yang sewajarnya sepanjang masa kepada **haiwan peliharaan anda** dan akan mengambil segala langkah yang sesuai dan munasabah untuk mencegah dan mengurangkan kemungkinan berlaku apa-apa **kemalangan, kecederaan** atau kematian. **Kami** mesti diberitahu secara bertulis dengan serta-merta tentang sebarang maklumat penting atau perubahan **keadaan** yang boleh meningkatkan kebarangkalian atau jumlah tuntutan yang mungkin dibuat di bawah **polisi**.

8. **Pembaharuan**

Apabila **kami** menjemput **anda** untuk memperbaharui **polisi anda**, **kami** mungkin mengubah **premium**, perlindungan, terma dan syarat yang **kami** anggap perlu atas sebab-sebab yang mungkin merangkumi usia, sejarah perubatan **haiwan peliharaan anda** dan keuntungan portfolio **kami**. **Kami** akan memberitahu **anda** dengan notis bertulis sekurang-kurangnya tiga puluh (30) hari sebelum tarikh pembaharuan. Bayaran **premium anda** yang berterusan setelah **kami** memberikan notis tersebut bermaksud **anda** menerima perubahan tersebut.

9. **Pembatalan**

- a. **anda** boleh membatalkan **polisi** ini pada bila-bila masa dengan memberi notis bertulis kepada **kami**.
- b. **kami** boleh membatalkan **polisi** ini dengan menghantar notis tujuh (7) hari melalui surat berdaftar ke alamat terakhir **anda** yang diketahui atau mel elektronik.
- c. sebarang pembayaran balik **premium** bagi sama ada (a) atau (b) akan bergantung kepada berapa lama tempoh perlindungan telah berkuat kuasa dengan syarat tiada sebarang tuntutan telah dibuat dalam **tempoh insurans polisi** ini.

10. **Tunai Sebelum Perlindungan**

**Anda** mesti membayar **premium** sebelum perlindungan di bawah **polisi** ini berkuat kuasa.

11. **Mastautin**

**Haiwan peliharaan anda** mesti tinggal secara tetap bersama anda yang beralamat di Malaysia seperti yang dinyatakan dalam **jadual** semasa **polisi** berkuat kuasa.

12. **Had Pampasan**

**Anda** berhak untuk membeli hanya satu (1) **polisi** Insurans Haiwan Peliharaan bagi **tempoh insurans** yang sama termasuk pertindihan **tempoh insurans** dan tidak akan dilindungi di bawah lebih daripada satu **polisi** tersebut. Sekiranya **haiwan peliharaan anda** dilindungi di bawah lebih daripada satu **polisi**, **kami** tidak akan bertanggungjawab ke atas tuntutan yang sama di bawah lebih daripada satu (1) Polisi Insurans Haiwan Peliharaan untuk **haiwan peliharaan** sama yang berkaitan dengan **tempoh insurans** yang sama yang dikeluarkan oleh **kami**. **Kami** akan membayar kepada **anda** di bawah **polisi** pertama dikeluarkan dan akan mengembalikan sebarang **premium** pendua yang telah dibuat.

13. **Undang-Undang Yang Berkenaan**

**Polisi** ini ditadbir dan ditafsirkan selaras dengan undang-undang Malaysia.

## Syarat Tuntutan

1. **Syarat Terdahulu**

Bayaran tuntutan di bawah **polisi** ini adalah bergantung kepada pematuhan terma-terma dan syarat-syaratnya.

2. **Makluman Kehilangan**

Notis bertulis tentang sebarang **keadaan** yang boleh menimbulkan tuntutan hendaklah diserahkan kepada **kami** dengan secepat mungkin dan dalam sebarang kes tidak lewat daripada tujuh (7) hari selepas **kemalangan**.

3. **Bukti Tuntutan**

Berikut hendaklah dikemukakan kepada **kami**:

- (a) borang tuntutan / e-pemberitahuan tuntutan yang lengkap melalui **portal**;



- (b) maklumat, keterangan dan/atau dokumen sokongan termasuk resit, sijil perubatan atau laporan perubatan yang **kami** mungkin perlu dibekalkan atas perbelanjaan **anda**;
- (c) persetujuan bertulis **anda** untuk membenarkan **kami** menerima keputusan mana-mana pemeriksaan dan/atau ujian perubatan dan/atau sejarah atau rekod perubatan **haiwan peliharaan anda**;
- (d) nombor mikrocip anjing **anda** mesti disenaraikan oleh **doktor haiwan** yang merawat **haiwan peliharaan anda** dalam dokumen sokongan seperti resit, sijil perubatan dan/atau laporan perubatan atau berikan salinan sijil kad perubatan kucing anda berdasarkan kepada Syarat Kelayakan;
- (e) apa-apa maklumat lain yang **kami** anggap perlu.

Semua dokumen dan bil asal yang berkaitan mesti dikemukakan bersama dengan borang tuntutan / e-pemberitahuan tuntutan yang lengkap.

4. **Pemeriksaan Perubatan**

**Kami** mempunyai hak dan peluang untuk memeriksa **haiwan peliharaan** melalui wakil **doktor haiwan kami** dalam tempoh masa mana-mana tuntutan.

5. **Sumbangan**

Jika tuntutan di bawah insurans ini dilindungi oleh mana-mana **polisi** insurans lain kecuali Seksyen 2, **kami** tidak akan membayar lebih daripada bahagian proporsi **kami**.

6. **Timbangtara**

Semua perselisihan yang timbul daripada **polisi** ini hendaklah dirujuk kepada keputusan seorang Penimbangtara yang akan dilantik secara bertulis oleh kedua-dua pihak, atau jika mereka tidak bersetuju dengan seorang Penimbangtara, dan memerlukan keputusan dua orang Penimbangtara, seorang Penimbangtara akan dilantik secara bertulis oleh setiap pihak dan dalam kes Penimbangtara-penimbangtara tersebut tidak bersetuju dengan keputusan seorang Wasit yang telah dilantik secara bertulis oleh Penimbangtara-penimbangtara sebelum membuat rujukan. Wasit tersebut hendaklah duduk bersama-sama dengan Penimbangtara-penimbangtara dan mempengerusikan mesyuarat-mesyuarat mereka dan pemberian suatu Award adalah sebagai syarat terdahulu bagi apa-apa hak untuk bertindak terhadap **kami**. Jika **kami** menolak tuntutan liabiliti kepada **anda** atau wakil peribadi **anda** untuk mana-mana tuntutan menurut dokumen ini dan tuntutan sedemikian tidak dirujuk kepada timbangtara di bawah peruntukan yang terkandung di dalam dokumen ini dalam masa dua belas bulan kalendar dari tarikh penolakan tuntutan tersebut, maka tuntutan tersebut adalah disifatkan telah ditinggalkan untuk semua tujuan dan tidak boleh dikembalikan menurut dokumen ini kemudiannya.

## Prosedur Aduan

**Kami** percaya **anda** berhak untuk mendapat perkhidmatan yang berhemah, adil dan segera. Jika wujud sebarang keadaan yang menjadikan perkhidmatan **kami** tidak menepati jangkaan **anda**, sila hubungi **kami** menggunakan butir-butir hubungan di bawah dan memberikan nombor **polisi/nombor** tuntutan dan nama **orang yang diinsuranskan**:

1. Pertama, dengan jabatan atau orang yang **anda** hubungi bila berurusan dengan **kami** untuk memaklumkan bagaimana **anda** mahu masalah diselesaikan.
2. Kedua, jika masalah tidak diselesaikan dengan cara yang memuaskan **anda**, maka **anda** boleh membuat aduan bertulis secara formal kepada Jabatan Khidmat Pelanggan **kami** di:

Talian Khidmat Pelanggan : 1 - 800 - 88 - MSIG (6744)  
 Faks : 03 - 2026 8086  
 E-mel : [myMSIG@my.msig-asia.com](mailto:myMSIG@my.msig-asia.com)  
 Laman web : [www.msig.com.my](http://www.msig.com.my)  
 Alamat : Jabatan Khidmat Pelanggan  
 MSIG Insurance (Malaysia) Bhd  
 Tingkat 15, Menara Hap Seng 2  
 Plaza Hap Seng  
 No. 1, Jalan P. Ramlee  
 50250 Kuala Lumpur

3. Ketiga, jika **anda** tidak berpuas hati dengan keputusan **kami**, **anda** boleh merujuk perkara tersebut kepada OMBUDSMAN PERKHIDMATAN KEWANGAN (OPK) atau BANK NEGARA MALAYSIA menerusi BNMTELELINK atau BNMLINK:

a. **OMBUDSMAN PERKHIDMATAN KEWANGAN (OPK)**

Tingkat 14, Blok Utama,  
 Menara Takaful Malaysia,  
 No.4, Jalan Sultan Sulaiman,  
 50000 Kuala Lumpur.  
 Telefon : 03 - 2272 2811  
 Faks : 03 - 2272 1577  
 E-mel : [enquiry@ofs.org.my](mailto:enquiry@ofs.org.my)  
 Laman web : [www.ofs.org.my](http://www.ofs.org.my)

- b. **LAMAN INFORMASI NASIHAT DAN KHIDMAT (BNMLINK)**  
(Walk-in Customer Service Centre)  
Ground Floor, D Block,  
Jalan Dato' Onn,  
50480 Kuala Lumpur.  
Telefon : 03 – 2698 8044  
Sambungan : 8950/8958 (BNMLINK General Line)
- c. **CONTACT CENTRE (BNMTELELINK)**  
Jabatan LINK & Pejabat Wilayah  
Bank Negara Malaysia,  
P.O.Box 10922,  
50929 Kuala Lumpur.  
Telefon : 1 – 300 – 88 – 5465 (1 - 300 - 88 - LINK)  
Faks : 03 – 2174 1515  
E-mel : [bnmtelelink@bnm.gov.my](mailto:bnmtelelink@bnm.gov.my)

## **Perlindungan Data Peribadi**

**Dengan memberikan Data Peribadi anda, bermakna anda memberi kebenaran kepada kami untuk menggunakannya sebagaimana diluraikan di bawah:-**

1. Untuk memproses Data Peribadi **anda** dengan matlamat untuk melaksanakan Kontrak Insurans.
2. **Anda** membenarkan dan mengizinkan **kami** untuk menyimpan dan berkongsi data tersebut dengan pembekal perkhidmatan **kami**, yang termasuk tetapi tidak terhad kepada:
  - (a) Penyelaras berlesen yang berdaftar,
  - (b) Peguam Cara, dan mana-mana badan profesional lain untuk tujuan pelaksanaan Kontrak Insurans,
  - (c) Penanggung Insurans dan Penanggung Insurans Semula,
  - (d) ISM Insurance Services Malaysia Berhad.
3. Untuk maklumat lanjut mengenai komitmen **MSIG** untuk melindungi Data Peribadi, senarai pembekal perkhidmatan dan rakan-rakan perniagaan yang **kami** mungkin dedahkan Data Peribadi **anda**, sila rujuk kepada Notis Privasi **MSIG** di [www.msig.com.my](http://www.msig.com.my).

**Anda** juga boleh meminta akses kepada atau membetulkan Data Peribadi **anda** dengan menghubungi Jabatan Khidmat Pelanggan **kami**. Maklumat tersebut hanya akan diberi selepas pengesahan. 'Data Peribadi' mempunyai erti yang diberikan kepadanya di bawah Akta Perlindungan Data Peribadi 2010.

## **Fasal Cukai**

**Anda** dikehendaki membayar sebarang cukai berkaitan yang dikenakan oleh penguatkuasa cukai Malaysia berhubung sijil **insurans** ini.

### **“PEMBERITAHUAN**

Bagi tujuan dan maksud sekiranya terdapat konflik atau kekaburan berkenaan makna di dalam peruntukan Bahasa Malaysia tentang mana-mana bahagian Kontrak, adalah dipersetujui bahawa Kontrak versi Bahasa Inggeris akan digunakan.”