



עד הקצה

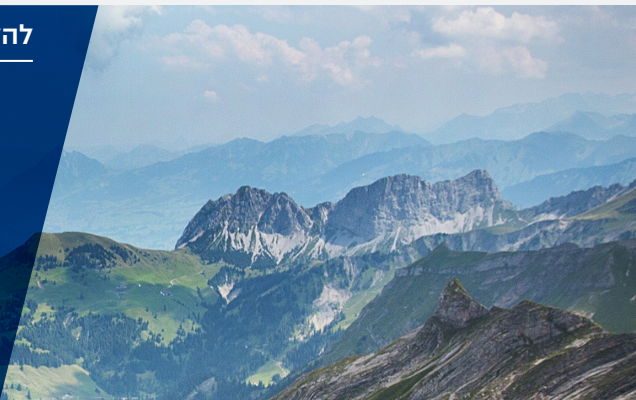
שירות סיוע לנוסעים לחו"ל

עד הקצה הינו שירות פרמיום בלעדי לנוסעים לחו"ל הכולל מערך סיוע אנשי אישי וייחודי שיעמוד לרשות לקוחות עד הקצה המטיילים סביב העולם 24/7 בכל ימות השנה. השירות הוקם במטרה לספק מענה ושירותים רבים שאינם נכללים ו/או מכוסים במסגרת פוליסת הביטוח הסטנדרטית לנוסעים לחו"ל.

- שירות זה הינו ייחודי ונמכר על ידינו נסאו סוכנות לביטוח ו- מגנוס איתור וחילוץ.
- השירות הינו ללא תלות בקיומה של פוליסת ביטוח ו/או מעורבות חברות הביטוח ככל שיהיו.
- השירות איננו ביטוח נסיעות לחו"ל ואינו מצטרף, משלים ו/או מחליף ביטוח נסיעות לחו"ל.
- השירות יוענק ללקוחותינו על ידי צוות מטעם נסאו סוכנות לביטוח ו- מגנוס איתור וחילוץ, בעלי ניסיון של עשרות שנים בהגשת סיוע במצבי חירום למטיילים סביב העולם.
- צוות השירות זמין במגוון דרכי התקשרות החל משיחה טלפונית, דוא"ל, ווטסאפ ואמצעי תקשורת לווייניים, במטרה לספק מענה וייעוץ בזמן אמת.

להלן מקרים ייחודיים בהם לקוחות עד הקצה יקבלו סיוע טלפוני, הדרכה וייעוץ:

- תקלה ברכב / תקר / תאונה / גניבת הרכב.
- אובדן דרך במהלך הטיול באופן רכוב / רגלי.
- מצב חירום רפואי בחו"ל, פגיעת נפש או סמים.
- אובדן ו/או גניבת מסמכים חשובים ביניהם דרכון / רשיון נהיגה.
- אובדן / גניבה / נזק לציוד אישי ו/או ציוד ייעודי לטיול.
- היחשפות למקרה אלימות הטרדה / שוד / תקיפה.
- תקלה ברצף הטיסות, בטיסות ישירות / טיסות מעבר.
- עיכוב ו/או מעצר על ידי משטרה ו/או סמכות מקומית.



הסבר ופירוט על שירות:

במקרה של אובדן / גניבה / נזק לציוד אישי ו/או ציוד ייעודי לטיול:

- ליווי התהליך.
- הסברה ושירותי תרגום.
- עדכון סוכן הביטוח למיצוי הזכויות המגיעות ללקוח בהתאם לפוליסת הביטוח לנוסעים לחו"ל (ככל ונרכשה פוליסה כזו).

במקרה של היחשפות למקרה אלימות הטרדה / שוד / תקיפה:

- קישור לגורמי אכיפת חוק.
- עדכון משרד החוץ.
- ליווי ותרגום מול גורמים רשמיים.

במקרה של תקלה ברצף הטיסות, בטיסות ישירות ו/או טיסות מעבר:

- ליווי התהליך.
- הסברה ותרגום.

במקרה של עיכוב ו/או מעצר על ידי משטרה ו/או סמכות מקומית:

- עדכון קרובי משפחה במצב.
- עדכון משרד החוץ.
- קישור לייעוץ משפטי מתאים.

במקרה של תקלה ברכב / תקר / תאונה / גניבת הרכב:

- הזמנת גרר או פתרון חילוץ בדרכים.
- איתור הסעה לאזור ראשי.
- איתור מוסך או איש שירות קרוב.
- חילוץ רכב תקוע במצב התחפרות.
- התנעה בשטח.
- החלפת גלגל בשטח.
- פתרונות גמר דלק בשטח.
- פניה ליווי ותרגום מול גורמים רשמיים.

במקרה של אובדן דרך במהלך הטיול באופן רכוב / רגלי:

- ליווי והנחיה עד הגעה למקום מבטחים.

במקרה של מצב חירום רפואי בחו"ל, פגיעת נפש או סמים:

- איתור מוסד רפואי קרוב.
- עדכון קרובי משפחה במצב.
- עדכון סוכן הביטוח למיצוי הזכויות המגיעות ללקוח בהתאם לפוליסת הביטוח לנוסעים לחו"ל (ככל ונרכשה פוליסה כזו).
- ייעוץ ראשוני וסיוע במקרים של פגיעות נפש או סמים.

במקרה של אובדן ו/או גניבת מסמכים חשובים ביניהם דרכון / רשיון נהיגה:

- איתור נציגות ישראלית קרובה.
- סיוע בקביעת תור וקישור לנציג הרלוונטי.
- תיאום והכוונה לנציגות משטרת התיירות באזור.
- ליווי התהליך, הסברה ושירותי תרגום.

עד הקצה שירות סיוע לנוסעים לחו"ל

תקופת התחייבויות על פי מפרט השירות והצהרות הלקוח:

- מובהר כי השירות מיועד עבור הלקוח בלבד.
- תקופת השירות הינה בהתאם לתאריכי הנסיעה שסופקו על ידי הלקוח טרם יציאתו מהארץ בלבד.
- הלקוח מודע כי כל הוצאה ככל שתהיה בעבור שירותים נלווים כגון תשלום לגרר, הסעה, התייעצות עם רופא או כל שירות אחר, אינה מכוסה בשירות זה ותשלום על ידי הלקוח.
- במידה והשירות לא יתאפשר מסיבות הקשורות למקום הימצאו של הלקוח בגין מגבלות תקשורת, מדיניות ו/או כיו"ב שאינן תלויות בנותני השירות, הלקוח פוטר את נותני השירות מכל אחריות, תביעה ו/או טענה.
- במידה והלקוח משתמש בשירות ונותני השירות פועלים למתן השירות, הרי שבמידה והשירות לא ניתן לשביעות רצונו של הלקוח עקב נסיבות הקשורות ללקוח, הלקוח פוטר את נותני השירות מכל אחריות, תביעה ו/או טענה.
- הלקוח מתחייב לנקוט באמצעי זהירות סבירים על מנת להימנע ממצבי סיכון.

מאווים אתכם מסביב לעולם עד הקצה

טלפון בחירום: +972-3-6006505



דוא"ל: service@u-nassau.co.il



וואטסאפ בחירום: +972-50-889-9698



שירות לקוחות: +972-79-5595004



MAGNUS
international search and rescue

