



We believe

על בסיס ערכים אלה, אנו מתחייבים כלפיק, הלקוח:

הערך	התחייבות	טווח יישום ההתחייבות
1 זמינות	מוקד שירות הלקוחות עומד לרשותך	24 שעות ביממה 365 ימים בשנה.
	חיוג חינם	באמצעות Skype ומספרי חיוג חינם מחו"ל (מטלפונים ניידים בלבד). לחילופין אם תבקש נחזור אלייך תוך 60 שניות.
	מענה אנושי במוקדי השירות	ב 90% מהפניות, בתוך 20 שניות לכל היותר. זמן המתנה מירבי 3 דקות.
	ערוצי פניה נוספים	ניתן לפנות גם באמצעות דוא"ל, באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות ה-Facebook.
2 דאגה לביטחון אישי במצב חירום רפואי	חדר רופאים להתייעצות בעברית ובאנגלית	24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.
	בקשה להפעלת הכרטיס מחדש (רכישת פוליסה) לפני כל נסיעה	באמצעות דוא"ל, אתר האינטרנט ובטלפון.
	מינוי מנהל אירוע יעודי	תוך 10 דקות לכל היותר.
	הפעלת צוות איתור וחילוץ מיומן.	בכל מקום בעולם (למעט באיזורים עם קרינה רדיואקטיבית).
	טיפול באירוע חירום המחייב פינוי או הטסה רפואית.	טיפול מיידי, ניהול האירוע ע"י מומחה מיחידת החירום שלנו.
	עדכון קרובי משפחה במקרה חירום.	מידי 30 דקות או בפרקי זמן אחרים בהתאם לבקשתם.
אישור לכיסוי אשפוז/ניתוח.	טיפול מיידי.	
3 טיפול יעיל בתשלומים והחזרים על פי תנאי הפוליסה	תשלום עבור שירות רפואי באמצעות ה PassportCard	אם לא נדרש בירור, תוך 10 דקות ממועד הפניה.
	אישור על הטענת הכרטיס לתשלום תביעות רפואיות והודעה על ביצוע התשלום.	מידי, באמצעות SMS או דוא"ל.
	הרשאה למשיכת מזומן בעת עיכוב כבודה אחרי טיסה.	הנחיות למשיכת מזומן יימסרו תוך 5 דקות מקבלת אישור חברת התעופה (Lost & Finds)
	תשלום עבור כבודה (שאיננה אובדן מזוודה בשדה התעופה).	התביעה תטופל מייד עם חזרתך לישראל והפיצוי יופקד בחשבון הבנק שלך בישראל בתוך 14 ימי עסקים מקבלת מסמכי התביעה.
4 מחויבות לכיסוי הטיפול הרפואי על פי תנאי הפוליסה	תשלום עבור שירות רפואי שלא בוצע באמצעות הכרטיס	תוך 5 ימי עסקים ממועד קבלת המסמכים הרפואיים
	תשלום באמצעות כרטיס ה PassportCard שלך.	אצל כל ספק רפואי המכבד כרטיסי אשראי, במעמד קבלת הטיפול, ללא צורך בהמצאת חשבונית כתנאי מוקדם.
	במצב חירום רפואי אצל ספק שאינו מכבד את כרטיס ה PassportCard תוסדר קבלת הסכום הנדרש, באמצעות מכשיר הכספומט הקרוב, בתוך 120 דקות לכל היותר ממועד קבלת מסמכי התביעה.	
5 תגובה מהירה	משלוח פוליסה	מידי עם הצטרפותך, באמצעות הדוא"ל.
	קבלת כרטיס ה PassportCard	הכרטיס ימתיך לך בעמדת Passport-Card בשלוחה D בנתב"ג שם ניתן לאסוף אותו לפני צאתך מהארץ.
	קבלת כרטיס ה PassportCard ליוצאים דרך מעברים יבשתיים ונמלי הים	לכתובתך בישראל תוך 72 שעות
	הנפקה ומשלוח כרטיס חלופי במקרה של אובדן או גניבה	לכתובתך בישראל תוך 72 שעות או איסוף מעמדת PassportCard בנתב"ג בטרם צאתך מהארץ.
6 שקיפות והוגנות	נציב פניות הציבור (Ombudsman) עצמאי ואובייקטיבי.	ישיב לפנייתך תוך 14 ימי עבודה ממועד קבלת המסמכים הדרושים לבירור התלונה.
	שתי ערכאות ערעור באמצעות גופים מקצועיים בלתי תלויים יעמדו לרשותך בעת חילוקי דעות לגבי כיסוי הפוליסה.	ערכאה ראשונה: תשובה בתוך 7 ימים ממועד קבלת כל המסמכים הדרושים לבירור. ערכאה שנייה: תשובה בתוך 14 ימים ממועד קבלת כל המסמכים הדרושים לבירור.

אמנת השירות

אנו, עובדי ונציגי 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.

כביטוי של התנצלות בגין הפרת הבטחתנו לשירות איכותי כמפורט, נפצה אותך בשווי US\$ 15

אנו מאמינים כי זכותך כלקוח, לקבל שירות אדיב ומקצועי. מחויבותנו היא לדאוג שתקבל אותה 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.