

## **Bảo hiểm Tai nạn dành cho Đối tác tài xế và Khách hàng.**

### **Quý Đối tác và Quý Khách hàng thân mến,**

Sự an toàn của Quý Đối tác và Khách hàng khi hoạt động cùng Gojek là ưu tiên số 1 của chúng tôi. Chính vì thế, **Gojek** đã kết hợp với **Marsh** (Công ty môi giới bảo hiểm thuộc sở hữu hoàn toàn từ nước ngoài) và **AIG** (là một tổ chức bảo hiểm hàng đầu thế giới) để mang lại quyền lợi bảo vệ với mức độ cao nhất cho Quý Đối tác và Khách hàng trong suốt quá trình hoạt động.

Khi Quý Đối tác và Khách đang thực hiện chuyến đi với Gojek, Quý Đối tác và Khách hàng sẽ được bảo vệ và nhận được các quyền lợi bảo hiểm từ AIG MIỄN PHÍ ngay lập tức mà không cần phải chi trả bất cứ chi phí bảo hiểm nào. Tất cả các chi phí phát sinh sẽ được thanh toán bởi Gojek.

### **Những câu hỏi thường gặp về gói bảo hiểm AIG dành cho Đối tác tài xế và Khách hàng**

#### **1/ Tôi có thể nhận được quyền lợi gì với bảo hiểm AIG?**

<b>Phạm vi địa lý: Việt Nam</b>	
<b>Quyền lợi</b>	<b>Số tiền bảo hiểm</b>
<b>1/ Tử vong và Thương tật vĩnh viễn do Tai nạn:</b> chi trả theo tỷ lệ phần trăm như được quy định trong bảng tỷ lệ thương tật, tối đa lên tới số tiền bảo hiểm	150.000.000đ/trường hợp
<b>2/ Thanh toán Chi phí y tế do Tai nạn:</b> chi trả các chi phí thực tế, cần thiết & hợp lý và/hoặc dịch vụ xe cứu cho việc điều trị y tế, phẫu thuật, chụp X-quang, nằm viện và điều dưỡng, tối đa bằng số tiền bảo hiểm.	20.000.000đ/trường hợp (giới hạn cho điều trị vật lý trị liệu hoặc chỉnh nắn xương khớp đến 10% số tiền bảo hiểm và không vượt quá 5.250.000 đồng)
<b>3/ Tổn thất tài sản cá nhân:</b> hoàn trả cho Đối tác tài xế các chi phí thực tế để thay thế Tài sản cá nhân theo danh mục bị tổn thất, tối đa lên tới số tiền bảo hiểm trong trường hợp một yêu cầu bồi thường được chi trả theo “Quyền lợi 1 – Thương tật vĩnh viễn do Tai nạn” hoặc “Quyền lợi 2 – Thanh toán Chi phí Y tế do Tai nạn” do cùng một Tai nạn theo đó Người lái xe được bảo hiểm phải chịu tổn thất về Tài sản cá nhân.	100.000đ/trường hợp

## 2/ Làm thế nào để tôi có thể yêu cầu chi trả bảo hiểm?

Khi có sự cố tai nạn, Quý Đối tác và Khách hàng vui lòng liên hệ với Gojek để thông báo vụ việc. Sau đó, Gojek sẽ cung cấp Đơn yêu cầu bồi thường để Quý Đối tác và Khách hàng cung cấp thêm thông tin và các giấy tờ liên quan.

Sau khi hoàn tất Đơn yêu cầu bồi thường có nêu rõ chi tiết về vụ tai nạn tin (ví dụ: tai nạn xảy ra là gì?, đối tượng bị tai nạn là ai?, thời gian diễn ra tai nạn, lý do vì sao xảy ra tai nạn, nơi xảy ra tai nạn, trình tự xảy ra tai nạn,...), Quý đối tác vui lòng nộp Đơn này cùng với các chứng từ có liên quan (được liệt kê trong mục 3 dưới đây) đến **AIG** theo địa chỉ sau:

Email: [claimservice@aig.com](mailto:claimservice@aig.com); hoặc

### Phòng Giải quyết quyền lợi bảo hiểm

Công ty TNHH Bảo hiểm AIG Việt Nam  
Tầng 9, Tháp 1, Tòa nhà SaiGon Centre  
65 Lê Lợi, Phường Bến Nghé, Quận 1, TP. HCM  
Hotline: 1800 6789 – ĐT: (84 28) 3914 0065

## 3/ Tôi phải cung cấp những giấy tờ gì để có thể yêu cầu chi trả bảo hiểm?

Dưới đây là danh sách giấy tờ hoặc bằng chứng trong quá trình hoạt động xảy ra tai nạn mà Quý Đối tác và Khách hàng cần chuẩn bị để yêu cầu chi trả quyền lợi bảo hiểm:

- Mã đơn hàng
- Thời gian chấp nhận đơn hàng
- Thông tin Khách hàng/món hàng/thời gian nhận hàng tại cửa hàng\*
- Thời gian hoàn tất đơn hàng
- Tên Quý Đối tác
- Biển số xe
- Bản sao CMND/Thẻ căn cước
- Bản sao Giấy phép đăng ký xe và Bằng lái xe
- Biên bản Công an
- Bản gốc toàn bộ hồ sơ y tế có liên quan đến tai nạn (bao gồm phiếu/sổ khám bệnh, chỉ định của bác sĩ và các kết quả có liên quan, đơn thuốc, v.v...)
- Bản gốc toàn bộ hóa đơn tài chính cho các chi phí y tế phát sinh do tai nạn (Hóa đơn tiền khám, hóa đơn mua thuốc, hóa đơn xe cấp cứu, hóa đơn và bảng kê chi tiết viện phí, và các hóa đơn khác của bệnh viện nếu có...)
- Giấy ra viện và Tóm tắt Bệnh án có thể hiện nguyên nhân xảy ra tai nạn (trường hợp phải điều trị nội trú)

*\*Yêu cầu đối với dịch vụ GoSend hoặc GoFood.*

Đối với chi tiết giấy tờ cần thiết, vui lòng gửi email đến hộp thư [vncustomer@care@aig.com](mailto:vncustomer@care@aig.com).

#### **4/ Tôi phải thông báo về tai nạn bảo hiểm trong thời hạn bao lâu?**

Thông tin về tai nạn trong khi thực hiện đơn hàng/chuyến đi Gojek phải được thông báo đến **AIG** không quá 30 ngày kể từ ngày xảy ra tai nạn.

#### **5/ Thời gian chi trả bảo hiểm trong thời hạn bao lâu?**

Trong trường hợp AIG chấp nhận bồi thường, việc chi trả số tiền bảo hiểm sẽ được thực hiện trong vòng 15 ngày kể từ ngày thông báo chấp nhận được gửi đến khách hàng.

#### **6/ Làm cách nào để tôi biết tình trạng yêu cầu chi trả bảo hiểm đã tiến hành đến đâu?**

Sau khi nhận được hồ sơ yêu cầu bồi thường từ Quý Đối tác và Khách hàng, AIG sẽ gửi phản hồi tới Quý Đối tác và Khách hàng trong vòng 7 ngày làm việc. Đừng quên đánh dấu email hoặc gắn dấu sao để dễ dàng tìm kiếm.

Ngoài ra, Quý Đối tác và Khách hàng có thể kiểm tra tình trạng của yêu cầu bồi thường bằng cách liên hệ **Trung Tâm Dịch Vụ Khách hàng** của AIG theo số **1800 6789** hoặc email [claimservice@aig.com](mailto:claimservice@aig.com).

#### **\* Các loại trừ bảo hiểm:**

- là hậu quả của chiến tranh hoặc các hành động như chiến tranh, xâm lược, hành động của thế lực thù địch nước ngoài, chiến tranh (công bố hoặc không công bố), nội chiến, đình công, nổi loạn, bạo loạn dân sự, cách mạng, khởi nghĩa, tiếm quyền hoặc khủng bố. Công ty cũng sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khiếu nại nào phát sinh từ hoặc liên quan đến việc Người được bảo hiểm tham gia hoặc khiêu khích các hành động như vậy hoặc nếu hành động đó có thể tránh được một cách hợp lý bởi Người được bảo hiểm.
- bất cứ mất mát, tổn thương, thiệt hại hay trách nhiệm pháp lý nào chịu trực tiếp hay gián tiếp bởi Người được bảo hiểm, mà Người được bảo hiểm này là:
  - người tham gia khủng bố;
  - thành viên của một tổ chức khủng bố;
  - người buôn bán các chất ma túy; hoặc
  - người cung cấp vũ khí sinh học, hoá học hay hạt nhân
- là hậu quả của việc Cá nhân được bảo hiểm điều khiển hoặc lái các phương tiện trong bất cứ thể loại cuộc đua nào không phải là đi bộ; hoặc tham gia vào các hoạt động thể thao với tư cách chuyên nghiệp.
- trong khi vi phạm hoặc có ý vi phạm pháp luật hoặc chống lại việc bắt giữ.
- là hậu quả của việc Người được bảo hiểm tham gia vào các ngành nghề/hoạt động sau: thủy quân, quân đội hoặc không quân, cảnh sát hoặc lực lượng an ninh, cứu hỏa, lặn,

đánh cá, thợ mỏ hoặc những người làm việc dưới mặt đất; làm việc ở độ cao trên 30 mét, đốn gỗ, xử lý thuốc nổ hoặc sử dụng vũ khí hoặc chất nổ, công nhân làm việc trong các ngành công nghiệp sử dụng amiăng, công nhân xây dựng.

- bất kỳ thương tật, ốm đau hoặc bệnh tật nào có nguyên nhân trực tiếp hoặc gián tiếp từ, gây ra bởi hoặc bị trầm trọng bởi:
  - việc sử dụng, phát tán hoặc rò rỉ các nguyên liệu hạt nhân mà trực tiếp hoặc gián tiếp dẫn đến phản ứng hoặc phóng xạ hoặc nhiễm phóng xạ; hoặc
  - sự gieo rắc hoặc ứng dụng các nguyên liệu hoá học hoặc sinh học gây bệnh hoặc độc hại; hoặc
  - sự phát tán các nguyên liệu hoá học hoặc sinh học gây bệnh hoặc độc hại;
- là hậu quả trực tiếp hoặc gián tiếp do Người được bảo hiểm tham gia các hoạt động trên không trừ khi với tư cách là hành khách có mua vé trên một máy bay thương mại hoạt động thường xuyên và được cấp phép;
- có nguyên nhân do tự tử hoặc có ý định tự tử hoặc tự gây thương tích hoặc từ việc cố ý tiếp xúc với rủi ro đặc biệt (trừ khi để cứu người) hoặc từ hành động phạm tội của Người được bảo hiểm hoặc phát sinh do người được bảo hiểm đang ở trong tình trạng điên loạn/mất trí;
- trong trường hợp là phụ nữ thì loại trừ thương tật một phần hoặc toàn bộ liên quan đến việc sinh nở hoặc mang thai bất kể sự kiện đó có thể bị làm trầm trọng hoặc gây ra bởi thương tật;
- là hậu quả trực tiếp hoặc gián tiếp của bất kỳ trường hợp ngộ độc thức ăn, bệnh lây truyền qua đường tình dục, nhiễm trùng, quá trình suy thoái tự nhiên, hoặc là kết quả của hoặc do hội chứng suy giảm hệ thống miễn dịch (AIDS) hoặc các bệnh liên quan đến AIDS (ARC), dù bằng cách nào các triệu chứng này bị mắc phải và được xác định;
- là hậu quả trực tiếp hoặc gián tiếp do nhiễm độc, ma túy, rượu bia hoặc các chất kích thích khác tương tự hoặc điên loạn /mất trí do các nguyên nhân tự nhiên;
- sự tấn công hoặc ám sát phát sinh từ hoặc liên quan đến việc Người được bảo hiểm tham gia hoặc khiêu khích hành động đó;
- Biến chứng của quá trình phẫu thuật hoặc tai nạn phát sinh trong quá trình phẫu thuật hoặc chữa bệnh;
- Các điều kiện tồn tại trước;
- nếu do bất kỳ quy định pháp luật nào có hiệu lực áp dụng vào thời điểm hiệu lực của Hợp đồng này hoặc vào bất kỳ thời điểm sau đó đối với Công ty bảo hiểm, công ty mẹ, tổ chức

quản lý, điều hành cao nhất của Công ty bảo hiểm, dẫn đến việc cung cấp bảo hiểm cho Người được bảo hiểm trở nên hoặc có thể trở nên vi phạm pháp luật, vì lý do vi phạm chế tài cấm vận hoặc trừng phạt, Công ty bảo hiểm sẽ không bảo hiểm, không chịu bất kỳ trách nhiệm nào, không hỗ trợ, bào chữa cho Người được bảo hiểm, không thanh toán bất kỳ chi phí phát sinh liên quan đến hoạt động hỗ trợ hoặc bào chữa của Người được bảo hiểm, và không đại diện cho Người được bảo hiểm hoặc vì Người được bảo hiểm cung cấp bất kỳ sự đảm bảo hoặc cam kết dưới bất kỳ hình thức nào nếu những hành vi này có thể dẫn vi phạm các chế tài cấm vận hoặc trừng phạt nói trên.

Hy vọng bài viết này cung cấp cho Quý Đối tác và Khách hàng những thông tin rõ ràng về bảo hiểm tai nạn dành riêng cho Đối tác tài xế và Khách hàng của Gojek.

Chúc Quý Đối tác và khách hàng có những chuyến đi an toàn và nhiều niềm vui!

Trân trọng,

Gojek Vietnam