

Terma dan Syarat Pelan FWD Care Recovery (“Pelan Pemulihan”)

Penganjur: Pelan Pemulihan ini dianjurkan oleh kami, FWD Takaful Berhad (“FWD Takaful”).

Tempoh Kempen: 12 Januari 2022 hingga 30 September 2022, termasuk kedua-dua tarikh atau tarikh-tarikh lain yang ditentukan oleh FWD Takaful mengikut budi bicaranya.

Kelayakan: Mana-mana Orang yang Layak (“anda”) yang mendapat kelulusan bagi Tuntutan yang Layak dalam Tempoh Kempen berhak mendapatkan akses kepada Pelan Pemulihan.

Tentang Pelan Pemulihan: Pelan Pemulihan menyediakan akses percuma kepada sokongan oleh jururawat Malaysia yang berdaftar (“Jururawat FWD Care Recovery”) dan rangkaian Perkhidmatan Pemulihan untuk tempoh 6 bulan (“Tempoh Pemulihan”) kepada Orang yang Layak. Orang yang Layak yang telah mendapatkan kelulusan Tuntutan yang Layak dalam Tempoh Kempen boleh menggunakan Pelan Pemulihan untuk tempoh 6 bulan bermula dari tarikh Jururawat FWD Care Recovery menghubungi Orang yang Layak (“Tarikh Pengaktifan”). Kami akan menyediakan maklumat lanjut kepada Orang yang Layak tentang cara mengakses Pelan Pemulihan setelah kami meluluskan Tuntutan yang Layak.

Jururawat FWD Care Recovery

Jururawat FWD Care Recovery akan berusaha untuk memberikan sokongan emosi dan praktikal kepada anda melalui telefon.

Berdasarkan situasi peribadi anda dan jenis Tuntutan yang Layak dibuat, Jururawat FWD Care Recovery akan menyarankan dan membantu mengatur Perkhidmatan Pemulihan yang paling bersesuaian untuk anda, serta mencadangkan panduan penjagaan kesihatan yang relevan.

Perkhidmatan Pemulihan

Jururawat FWD Care Recovery boleh menyarankan anda sebarang Perkhidmatan Pemulihan seperti yang berikut, tertakluk kepada jenis Tuntutan yang Layak yang telah diluluskan. FWD Takaful juga akan membayar Perkhidmatan Pemulihan yang anda pilih, dengan jumlah maksimum sebanyak **RM2,000.00** merangkumi semua Perkhidmatan Pemulihan.

Disediakan untuk semua Tuntutan yang Layak	
Bantuan di Rumah	Penyedia perkhidmatan terpilih kami akan menyediakan perkhidmatan pembersihan rumah dan perkhidmatan pengubahsuaian/pembaikan rumah. Jururawat FWD Care Recovery akan membantu mengatur janji temu dengan penyedia perkhidmatan tersebut.
Kaunseling	Penyedia perkhidmatan terpilih kami akan menyediakan perkhidmatan kaunseling mental oleh kaunselor berdaftar atau ahli psikologi klinikal. Jururawat FWD Care Recovery akan membantu mengatur janji temu dengan penyedia perkhidmatan tersebut.

Disediakan untuk semua Tuntutan yang Layak, kecuali tuntutan manfaat kematian	
Bantuan Penjagaan oleh Jururawat di Rumah	Penyedia perkhidmatan terpilih kami akan menyediakan perkhidmatan penjagaan di rumah oleh jururawat yang berdaftar, pembantu jururawat atau penjaga (seperti yang diperlukan mengikut situasi anda). Jururawat FWD Care Recovery akan membantu mengatur janji temu dengan penyedia perkhidmatan tersebut.
Pengangkutan Tempatan untuk mendapatkan Perubatan	Penyedia perkhidmatan terpilih kami akan menyediakan perkhidmatan pengangkutan tempatan untuk mendapatkan perubatan. Jururawat FWD Care Recovery akan membantu mengatur janji temu dengan penyedia perkhidmatan tersebut.
Fisioterapi	Penyedia perkhidmatan terpilih kami akan menyediakan perkhidmatan fisioterapi yang dijalankan oleh ahli fisioterapi yang berdaftar. Jururawat FWD Care Recovery akan membantu mengatur janji temu dengan penyedia perkhidmatan tersebut.
Konsultasi Pemakanan	Penyedia perkhidmatan terpilih kami akan menawarkan perkhidmatan nasihat pemakanan yang diberikan oleh pakar diet yang berdaftar. Jururawat FWD Care Recovery akan membantu mengatur janji temu dengan penyedia perkhidmatan tersebut.

Terma-terma Penting:

- Tarikh Pengaktifan hendaklah dilakukan sebelum tamat Tempoh Kempen untuk Orang yang Layak menikmati manfaat yang ditawarkan di bawah Pelan Pemulihan. Akses kepada Pelan Pemulihan akan dibatalkan sekiranya Pelan Pemulihan tidak diaktifkan sebelum tarikh akhir Tempoh Kempen.
- Setiap Orang yang Layak berhak untuk menerima Perkhidmatan Pemulihan yang bersesuaian dengan mereka, tertakluk pada jumlah maksimum sebanyak **RM2,000.00** (“Jumlah Sokongan”) yang dibayar oleh kami untuk semua Perkhidmatan Pemulihan. Sekiranya Jumlah Sokongan telah habis digunakan/dibayar oleh kami sebelum berakhirnya Tempoh Perlindungan, setiap Orang yang Layak masih boleh mendapatkan akses kepada Jururawat FWD Care Recovery tanpa sebarang kos tambahan untuk baki Tempoh Perlindungan. Orang yang Layak mempunyai pilihan untuk terus menggunakan Perkhidmatan Pemulihan; walau bagaimanapun, sebarang yuran yang dikenakan untuk Perkhidmatan Pemulihan perlu dibayar oleh Orang yang Layak.
- Akses kepada Pelan Pemulihan akan tamat serta-merta selepas berakhirnya Tempoh Perlindungan. Sebarang Jumlah Sokongan yang tidak digunakan setelah berakhirnya Tempoh Perlindungan akan dibatalkan, dan tidak boleh dikembalikan atau ditukarkan dengan wang tunai.
- Setiap Orang yang Layak hanya berhak untuk menggunakan Pelan Pemulihan sekali, tanpa mengira bilangan sijil takaful keluarga FWD Takaful yang berkuat kuasa selama Tempoh Kempen dan/atau bilangan Tuntutan yang Layak yang dibuat di bawah Sijil yang Layak. Sebagai contoh, jika Orang yang Layak menggunakan Pelan Pemulihan apabila Tuntutan yang Layak berjaya dibuat, Pelan Pemulihan tidak lagi tersedia untuk Orang yang Layak ini, sama ada Tuntutan yang Layak tersebut telah dibuat pada Sijil yang Layak yang sama atau yang berbeza.
- Kami boleh mengubah syarat atau skop Pelan Pemulihan pada bila-bila masa. Ini mungkin termasuk menghentikan Jururawat FWD Care Recovery dan/atau mana-mana atau semua Perkhidmatan Pemulihan dan/atau menggantikan mana-mana atau semua Perkhidmatan Pemulihan dengan perkhidmatan alternatif.
- Pelan Pemulihan disediakan oleh FWD Takaful dan dikendalikan oleh Aspire Services Sdn. Bhd., yang mendapatkan sumber daripada penyedia perkhidmatan pihak ketiga yang dipercayai. FWD Takaful bukan penyedia perkhidmatan Pelan Pemulihan, dan tidak mengesahkan perkhidmatan atau menjamin kualiti penyedia perkhidmatan, dan tidak akan bertanggungjawab atas sebarang tindakan atau kegagalan untuk bertindak oleh pihak penyedia perkhidmatan ini dan/atau Jururawat FWD Care Recovery. Perkhidmatan Pemulihan yang disediakan oleh penyedia perkhidmatan pihak ketiga akan dijalankan mengikut syarat perkhidmatan tersebut, dan anda disarankan untuk menyemak syarat-syarat tersebut dengan teliti sebelum menerima sebarang perkhidmatan.
- Sebarang soalan tentang penggunaan Pelan Pemulihan boleh diajukan kepada perkhidmatan pelanggan FWD Takaful di talian **1300 13 7988**.

Definisi:

Perkataan dengan huruf besar yang digunakan dalam Terma dan Syarat ini mempunyai makna yang tersendiri seperti yang dinyatakan di bawah. Sekiranya berlaku percanggahan atau ketidakselarasan di antara makna yang digunakan dalam Terma dan Syarat ini dengan makna di bawah Sijil yang Layak yang berkaitan, makna dalam Terma dan Syarat ini akan diutamakan bagi tujuan Pelan Pemulihan ini.

“Tuntutan yang Layak” merujuk kepada tuntutan yang dikemukakan kepada kami di bawah Sijil yang Layak, sama ada untuk:

- manfaat kematian; atau
 - manfaat penyakit terminal; atau
 - manfaat hilang upaya penuh dan kekal; atau
 - sebarang manfaat penyakit kritikal; atau
 - sebarang manfaat perubatan disebabkan oleh
 - pembedahan utama; atau
 - dimasukkan ke hospital disebabkan oleh sebarang penyakit kritikal atau pembedahan utama.
- Nota: Tuntutan manfaat perubatan seperti yang disebabkan oleh pembedahan kecil, atau pendapatan harian rawatan hospital seperti yang disebabkan oleh demam denggi adalah tidak layak untuk Pelan Pemulihan.

Bagi tujuan Terma & Syarat ini, “penyakit kritikal” bermaksud diagnosis keadaan perubatan yang kita anggap sebagai penyakit kritikal; dan “pembedahan utama” bermaksud menjalani prosedur pembedahan yang kita anggap sebagai prosedur pembedahan utama, sama ada dimasukkan atau tanpa dimasukkan ke hospital.

Setelah meluluskan tuntutan yang dikemukakan, kami akan memaklumkan anda secara bertulis sekiranya tuntutan tersebut memenuhi syarat sebagai Tuntutan yang Layak.

“Orang yang Layak” merujuk kepada individu yang membuat tuntutan bagi Tuntutan yang Layak yang telah diluluskan dalam Tempoh Kempen.

“Sijil yang Layak” merujuk kepada mana-mana pelan takaful keluarga yang ditawarkan oleh FWD Takaful melalui saluran Agensi, Bancatakal dan Digital, dan yang berkuat kuasa sepanjang Tempoh Kempen.

Terma-terma am:

1. Pelan Pemulihan tidak sah bagi kempen, promosi, keistimewaan dan baucar lain, kecuali dinyatakan sebaliknya.
2. Syarat-syarat Pelan Pemulihan akan ditadbir mengikut undang-undang Malaysia dan anda bersetuju untuk tertakluk kepada bidang kuasa eksklusif Mahkamah Malaysia.
3. Keputusan FWD Takaful tentang semua perkara yang berkaitan dengan Pelan Pemulihan adalah muktamad, dan FWD Takaful tidak berkewajipan untuk memberi maklum balas atau melayan sebarang surat-menyurat atau tuntutan yang dibuat berkaitan dengan Pelan Pemulihan.
4. FWD Takaful berhak diberikan tempoh masa yang munasabah untuk memproses permohonan yang diterima dan FWD Takaful mungkin tidak dapat menyelesaikan transaksi pada hari yang sama permohonan diterima. FWD Takaful tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kehilangan atau kerosakan yang disebabkan oleh kelewatan tersebut dalam melaksanakan permohonan yang dikemukakan di bawah Pelan Pemulihan.
5. FWD Takaful berhak menentukan mengikut budi bicaranya sama ada anda layak untuk mendapatkan Pelan Pemulihan dan/atau sama ada anda telah memenuhi semua syarat yang berkaitan di bawah Terma dan Syarat ini.
6. FWD Takaful berhak untuk menyemak semula mana-mana syarat di bawah Terma dan Syarat ini (termasuk tetapi tidak terhad kepada perubahan Tempoh Kempen), atau menarik balik atau mengubah mana-mana bahagian Pelan Pemulihan pada bila-bila masa tanpa notis awal dan/atau menanggung sebarang liabiliti terhadap mana-mana Orang yang Layak, dan FWD Takaful tidak akan bertanggungjawab untuk membayar sebarang pampasan atau membuat sebarang surat-menyurat berkaitan dengan perkara yang sama.
7. Terma dan Syarat ini tidak mempertimbangkan objektif kewangan, situasi peribadi dan keperluan khusus mana-mana individu. Anda disarankan untuk mendapatkan nasihat daripada perunding kewangan sebelum melakukan sebarang transaksi. Sekiranya anda memilih untuk tidak mendapatkan nasihat daripada perunding kewangan, anda perlu mempertimbangkan sama ada transaksi tersebut sesuai bagi anda.
8. Penyertaan dalam Pelan Pemulihan dianggap sebagai penerimaan Terma dan Syarat ini.
9. Maklumat yang dinyatakan dalam Terma dan Syarat ini adalah tepat pada 12 Januari 2022.