

FAQ's SALAMA Pet Insurance	الأسئلة الشائعة لتأمين "سلامة" للحيوانات الأليفة
<p>1. What is Pet Insurance Pet insurance is an insurance policy in which a pet owner enrolls, which helps to lessen the overall costs of expensive veterinary bills. This coverage is similar to health insurance policies for humans. Pet insurance will cover, either entirely or in part, the often-expensive veterinary procedures.</p>	<p>1. ما هو تأمين الحيوانات الأليفة؟ التأمين على الحيوانات الأليفة هو وثيقة تأمين يشترك فيها مالك الحيوانات الأليفة مما يساعد على تقليل التكاليف الإجمالية للفواتير البيطرية باهظة الثمن. هذه التغطية مماثلة لوثيقة التأمين الصحي للبشر. سيغطي تأمين الحيوانات الأليفة، كلياً أو جزئياً، الإجراءات البيطرية باهظة الثمن في كثير من الأحيان.</p>
<p>2. What types of pets do you cover? - We cover more than 350 breeds of Dogs and all breeds of Cats. - In case your dog is mixed breed, or you cannot remember the breed, we can still provide cover based on your dog's age and size.</p>	<p>2. ما أنواع الحيوانات الأليفة التي تغطيها؟ - نحن نغطي أكثر من 350 سلالة من الكلاب وجميع سلالات القطط. - إذا كان كلبك هجيناً، أو لا يمكنك تذكر السلالة، فلا يزال بإمكاننا توفير غطاء بناءً على عمر الكلب وحجمه.</p>
<p>3. How is my premium calculated? Your Pet Insurance premium is calculated based on your pets breed and age . If your pet is not a pure breed or the breed is not known, the insurance premiums are calculated based on his / her age and weight.</p>	<p>3. كيف يتم حساب قسط التأمين الخاص بي؟ يتم حساب قسط التأمين على الحيوانات الأليفة على أساس سلالة الحيوانات الأليفة وعمرها. إذا لم يكن حيوانك الأليف سلالة نقية أو كانت السلالة غير معروفة، يتم احتساب أقساط التأمين بناءً على عمره / وزنه أو وزنها.</p>
<p>4. What does my Pet Insurance Cover? This totally depends on the level of cover you choose. Benefits may include: • Vet fees/medical treatments cover • Third Party Liability • Advertising costs and rewards • Euthanasia • Preventative care</p>	<p>4. ماذا يغطي تأمين الحيوانات الأليفة الخاص بي؟ هذا يعتمد كلياً على مستوى التغطية التي تختارها، قد تشمل المزايا: • تغطية الرسوم/ العلاج الطبي • مسؤولية الطرف الثالث • تكاليف ومكافآت الإعلان • القتل الرحيم • الرعاية الوقائية</p>
<p>5. Specifics into what each of these benefits cover can be looked up on our detailed T&C document available on our website.</p>	<p>يمكن الاطلاع على تفاصيل ما تغطيه كل من هذه المزايا في وثيقة الشروط والأحكام التفصيلية المتوفرة على موقعنا الإلكتروني.</p>
<p>6. What is a deductible? Why do you have 3 amounts shown? The deductible is a one-time yearly amount you will pay before we start covering the costs of eligible claims as part of the benefits you have opted for. The 3 options are to give you flexibility on premiums you wish to pay – The higher the annual deductible, the lower the premium!</p>	<p>5. ما هو المبلغ القابل للخصم؟ لماذا لديك 3 مبالغ معروضة؟ المبلغ القابل للخصم هو مبلغ سنوي تدفعه لمرة واحدة قبل أن نبدأ في تغطية تكاليف المطالبات المؤهلة كجزء من المزايا التي اخترتها. الخيارات الثلاثة هي التي تمنحك المرونة في الأقساط التي ترغب في دفعها - كلما زاد الخصم السنوي، انخفض القسط!</p>
<p>7. My pet is aging. Can I still get an insurance? We will be able to cover your Pet after he /she turns eight weeks and before 8 years of age. In case you have an ongoing cover,</p>	<p>6. حيواني الأليف يشيخ، هل بإمكانني الحصول على تأمين؟ سنتمكن من تغطية حيوانك الأليف بعد بلوغه ثمانية أسابيع وقبل بلوغه الثامنة من العمر. في حال كان لديك</p>

<p>we will be able to continue covering your pet till their 10th year.</p>	<p>غطاء مستمر، سنكون قادرين على الاستمرار في تغطية حيوانك الأليف حتى عامه العاشر.</p>
<p>8. Will my Pet Insurance cover pre-existing medical conditions? The insurance will only cover conditions that arise due to accident or sickness after the policy start date. Ongoing conditions will not be covered under this policy</p>	<p>7. هل سيغطي تأمين الحيوانات الأليفة الحالات الطبية الموجودة مسبقاً؟ سيغطي التأمين فقط الحالات التي تنشأ بسبب حادث أو مرض بعد تاريخ بدء الوثيقة، لن تتم تغطية الحالات المستمرة بموجب هذه الوثيقة.</p>
<p>8. Are hereditary or congenital conditions covered? Congenital and/or hereditary conditions will not be covered. This includes Brachycephalic problems including Brachycephalic Obstructive Airway Syndrome. Brachycephalic Gastrointestinal Syndrome (BGS), nasal fold surgery, skin fold surgery, stenotic nares, and soft palate resection, enlarged tongue (macroglossia), or everted laryngeal sacculae separate point - Hip Dysplasia, Elbow Dysplasia.</p>	<p>8. هل الحالات الوراثية أو الخلقية مغطاة؟ لن تتم تغطية الحالات الخلقية و/أو الوراثية. وهذا يشمل مشاكل بما في ذلك متلازمة انسداد مجرى الهواء Brachycephalic. متلازمة الجهاز الهضمي العضدي الرأسي (BGS)، وجراحة ثنية الأنف، وجراحة ثني الجلد، وتضيق الشرايين، واستئصال الحنك الرخو، وتضخم اللسان (ضخامة اللسان)، أو حويصلات الحنجرة المنفصلة - خلل النمو الشاذ Dysplasia في الورك، خلل النمو الشاذ Dysplasia في الكوع. [MA1]</p>
<p>9. Does my pet have to be vaccinated? Yes, your pet must have had the following vaccinations: - Dogs must be vaccinated or boosted against: o Distemper o Hepatitis o Bordetella o Leptospirosis o Parvovirus o Rabies</p>	<p>9. هل يجب تطعيم حيواني الأليف؟ نعم، يجب أن يكون حيوانك الأليف قد تلقى التطعيمات التالية: - يجب تطعيم الكلاب أو تحصينها ضد: o حمى الكلاب Distemper o التهاب الكبد Hepatitis o بورديتيلا Bordetella o داء البريميات Leptospirosis o بارفو Parvovirus o داء الكلب Rabies</p>
<p>- Cats must be vaccinated or boosted against: o Feline Distemper, o Feline Leukemia o Feline Calicivirus o Rabies Your pet should also be microchipped.</p>	<p>- يجب تطعيم القطط أو تحصينها ضد: o سئل القطط Feline Distemper o ابيضاض الدم لدى القطط Feline Leukemia o كالسيفيروس القطط Calicivirus. o داء الكلب Rabies يجب أيضاً أن يكون حيوانك الأليف مزوداً برقاقة إلكترونية.</p>
<p>10. What is a microchip? The Microchip ID is like your pet's identity card. These are tiny chips that will help in</p>	<p>10. ما هي الرقاقة؟ معرف الرقاقة الإلكترونية يشبه بطاقة هوية حيوانك الأليف، وهو رقاقة صغيرة تساعد في التعرف على حيواناتك الأليفة في حال قررت المغامرة والتجول.</p>

<p>identifying your pets, should they get adventurous and decide to wander out. Microchips are linked to a central database that holds all the details of the pet and the owner.</p>	<p>ترتبط الرقائق الإلكترونية بقاعدة بيانات مركزية تحتوي على كافة التفاصيل الخاصة بالحيوان الأليف والمالك.</p>
<p>11. How do I get my pet microchipped? First visit the Dubai Municipality's veterinary department's website - https://veterinary.dm.gov.ae/Admin/Login</p>	<p>11. كيف أحصل على رقاقة إلكترونية لحيواني الأليف؟ قم أولاً بزيارة الموقع الإلكتروني للدائرة البيطرية لبلدية دبي - https://veterinary.dm.gov.ae/Admin/Login</p>
<p>a) Click on the 'Services' tab in the top banner b) Once you have landed on the services page, log in or create an account with the Dubai Municipality or use your UAE Pass c) After you have finished logging in, select "Individual services". Then click on the 'Request for Animal Registration and Numbering' service from the list d) You will be directed to the application page e) Select Application Type as 'Individual' f) Then select animal type as 'Pet animal.' g) The request type has three options: renew, amend and new. If this is your first time, select 'New'. If you need to update any changes, select 'Amend.' h) After completing this, you will reach the 'Request Information section.' i) Then proceed to choose which clinic type you prefer: Municipality Clinic or Private Clinic. • If you choose municipality clinic, you will only be presented with one option - the Al Khawaneej Veterinary Clinic. If you wish to visit a private clinic, then you will be presented with a list of accredited private clinics in Dubai. You can select whichever clinic you prefer. j) Then select the clinic location, accordingly.</p>	<p>(a) انقر فوق علامة التبويب "الخدمات" في اللافتة العلوية (b) بمجرد وصولك إلى صفحة الخدمات، قم بتسجيل الدخول أو إنشاء حساب لدى بلدية دبي أو استخدام UAE Pass الخاص بك (c) بعد الانتهاء من تسجيل الدخول، حدد "الخدمات الفردية". ثم اضغط على خدمة "طلب تسجيل وترقيم الحيوانات" من القائمة (d) سيتم توجيهك إلى صفحة التطبيق (e) حدد نوع التطبيق كـ "فردية" (f) ثم حدد نوع الحيوان باسم "حيوان أليف". (g) نوع الطلب له ثلاثة خيارات: تجديد وتعديل وجديد. إذا كانت هذه هي المرة الأولى لك، فحدد "جديد". إذا كنت بحاجة إلى تحديث أي تغييرات، فحدد "تعديل". (h) بعد الانتهاء من ذلك، سوف تصل إلى "قسم طلب المعلومات". (i) ثم تابع لاختيار نوع العيادة الذي تفضلها: عيادة البلدية أو العيادة الخاصة. • إذا اخترت عيادة البلدية، فسيتم تقديم خيار واحد فقط لك - عيادة "الخوانيج" البيطرية. إذا كنت ترغب في زيارة عيادة خاصة، فستظهر لك قائمة بالعيادات الخاصة المعتمدة في دبي. يمكنك اختيار أي عيادة تفضلها. (j) ثم حدد موقع العيادة، وفقاً لذلك.</p>
<p>k) Once the Request Information section is done, it is time to fill out the 'Applicant Information', which is the details of the pet owner. • If you have logged in using your UAE Pass, your Emirates ID number will automatically be filled in. You will only need to manually enter your date of birth. • If you have logged in manually, you will have to fill in the following information:</p>	<p>(k) بمجرد الانتهاء من قسم معلومات الطلب، عليك ملء "معلومات مقدم الطلب"، وهي معلومات مالك الحيوان الأليف. • إذا قمت بتسجيل الدخول باستخدام UAE Pass الخاص بك، فسيتم ملء رقم هوية الإمارات الخاص بك تلقائياً، ستحتاج فقط إلى إدخال تاريخ ميلادك يدوياً. • إذا قمت بتسجيل الدخول يدوياً، فسيُطلب منك ملء المعلومات التالية:</p>

<ul style="list-style-type: none"> o Date of Birth o Gender o Nationality o Emirates ID expiry date o Document Issue Authority, which is 'Emirates ID Authority.' 	<ul style="list-style-type: none"> o تاريخ الميلاد o الجنس o الجنسية o تاريخ انتهاء الهوية الإماراتية o هيئة إصدار الوثائق، وهي "هيئة الإمارات للهوية".
<p>l) Then continue to Contact Information</p> <ul style="list-style-type: none"> • First type in your mobile number, your name in English, and email ID. • Select your preferred contact channel: email or mobile. • Then choose your preferred payment method. You will be presented with the following options: <ul style="list-style-type: none"> o Al Ansari Payment o Cash payment o Check Payment o Credit or debit card payment o E-dirham o Electronic Kiosk o Mobile Payment 	<p>l) ثم تابع إلى معلومات الاتصال</p> <ul style="list-style-type: none"> • اكتب أولاً رقم هاتفك المحمول، واسمك باللغة الإنجليزية، ومعرف البريد الإلكتروني. • حدد قناة الاتصال المفضلة لديك: البريد الإلكتروني أو الهاتف المحمول. • ثم اختر طريقة الدفع المفضلة لديك. ستظهر لك الخيارات التالية: <ul style="list-style-type: none"> o الأنصاري للدفع o دفع نقدا o التحقق من الدفع o الدفع ببطاقة الائتمان أو الخصم o الدرهم الإلكتروني o كشك إلكتروني o دفع عبر الموبايل
<p>m) Select your preferred communication language: Arabic or English</p> <p>n) If you have a UAE Pass, your mobile number, name, and email will automatically be filled in</p> <p>o) After completing the pet owners contact information, move on to 'Animal Location Details'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Select 'Animal location'. You will be provided with two options: Other Emirates or Dubai • If you have selected Dubai, you will need to provide the Makani number of your residence. • The Makani number is a 10-digit code that gives the exact location of commercial or residential properties in the UAE. To know more about how you can find it, click here. • Then choose your community area, which is your residential area. • Enter X and Y coordinates. If you have saved your home address on Google Maps. You can find the exact X and Y coordinates of your home's location. 	<p>m) اختر لغة الاتصال المفضلة لديك: العربية أو الإنجليزية</p> <p>n) إذا كان لديك UAE Pass، فسيتم ملء رقم هاتفك المحمول واسمك وبريدك الإلكتروني تلقائياً</p> <p>o) بعد استكمال معلومات الاتصال بالحيوان، انتقل إلى "تفاصيل موقع الحيوان"</p> <ul style="list-style-type: none"> • حدد "موقع الحيوان". سيتم تزويدك بخيارين: الإمارات الأخرى أو دبي. • إذا كنت قد اخترت دبي، فستحتاج إلى تقديم "رقم مكاني الخاص" بمحل إقامتك. • "رقم مكاني" هو رمز مكون من 10 أرقام يوضح الموقع الدقيق للعقارات التجارية أو السكنية في الإمارات العربية المتحدة. لمعرفة المزيد حول كيفية العثور عليه، انقر هنا. • ثم اختر منطقتك المجتمعية، وهي منطقتك السكنية. • أدخل إحداثيات X و Y. إذا قمت بحفظ عنوان منزلك على خرائط جوجل. يمكنك العثور على إحداثيات X و Y الدقيقة لموقع منزلك.
<p>p) Continue to 'Animal Details'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enter pet's name and their animal ID (this is their microchip number, and it can be found on the pet's vaccination record). 	<p>p) تابع إلى "تفاصيل الحيوان"</p> <ul style="list-style-type: none"> • أدخل اسم الحيوان الأليف ومعرف الحيوان الخاص به (هذا هو رقم الشريحة)

<ul style="list-style-type: none"> Select animal species: cat or dog. Select the breed of your pet. Select the pet's gender: male or female Then choose the rabies vaccination status: valid or invalid. If it is invalid, please update your pet's vaccination. Then enter the expiry date of the rabies vaccination (which is found on the vaccination record). Select their eye colour. Fill out their Date of Birth. 	<p>الخاصة به، ويمكن العثور عليه في سجل التطعيم الخاص بالحيوان الأليف).</p> <ul style="list-style-type: none"> اختر الأنواع الحيوانية: قط أو كلب. اختر سلالة حيوانك الأليف. حدد جنس الحيوان الأليف: ذكر أم أنثى ثم اختر حالة التطعيم ضد داء الكلب: سارية أو منتهية. إذا كانت منتهية، يرجى تحديث تطعيم حيوانك الأليف. ثم أدخل تاريخ انتهاء صلاحية التطعيم ضد داء الكلب (الموجود في سجل التطعيم). حدد لون عيني حيوانك الأليف. اكتب تاريخ ميلاده.
<p>q) The final step is Transaction Attachments Upload the following documents in PDF format:</p> <ul style="list-style-type: none"> A clear photo of the pet. Vaccination record of the dog or cat. <p>After completing all these steps, check the two boxes where you agree to Dubai Municipality's terms and conditions and that you have read the privacy policy. Click the save button and your application form is complete.</p>	<p>q) الخطوة الأخيرة هي مرفقات المعاملة قم بتحميل المستندات التالية بصيغة PDF:</p> <ul style="list-style-type: none"> صورة واضحة للحيوان الأليف. سجل تطعيم الكلب أو القط. <p>بعد الانتهاء من جميع هذه الخطوات، حدد المربعين حيث توافق على شروط وأحكام بلدية دبي وأنك قد قرأت سياسة الخصوصية، انقر على زر الحفظ وبذلك يكتمل نموذج الطلب الخاص بك.</p>
<p>12. Can I cancel the insurance policy before end of the year? You may cancel this policy at any time by contacting us at the address shown on your schedule . An AED 100 administration fee will be applied to all refunds of contribution, which will be calculated on a daily rate of 1/365 of the annual contribution from midnight of the day on which you give us notice of cancellation. Unless a claim has been made against the policy, in which case there will be no refund of contribution.</p>	<p>12. هل يمكنني إلغاء وثيقة التأمين قبل نهاية العام؟ يمكنك إلغاء هذه الوثيقة في أي وقت عن طريق الاتصال بنا على العنوان الموضح في جدولك الزمني. سيتم تطبيق رسم إداري قدره 100 درهم على جميع المبالغ المستردة للمساهمة، والتي سيتم احتسابها على أساس معدل يومي قدره 365/1 من المساهمة السنوية اعتباراً من منتصف ليل اليوم الذي ترسل فيه إخطاراً إلينا بالإلغاء. ما لم يتم تقديم مطالبة ضد الوثيقة، في هذه الحالة لن يكون هناك استرداد للمساهمة.</p>
<p>13. What should I do in the event of a claim?</p>	<p>13. ماذا علي أن أفعل في حالة وجود مطالبة؟</p>
<ul style="list-style-type: none"> VET'S FEES: <ul style="list-style-type: none"> Call the Third-party administrator on +971 45813613 or send an email to petclaims@amnly.com for any illness or injury claim for a direct access to paneled clinics. Visit a veterinarian. Obtain a claim form, log onto www.salama.ae/contact us/customer portal to download the claim form 	<ul style="list-style-type: none"> رسوم البيطري: <ul style="list-style-type: none"> اتصل بمسؤول الطرف الثالث على +971 45813613 أو أرسل بريداً إلكترونياً إلى petclaims@amnly.com بخصوص أي مطالبة بمرض أو إصابة للوصول المباشر إلى العيادات المجهزة. قم بزيارة الطبيب البيطري. احصل على نموذج مطالبة، قم بتسجيل الدخول إلى www.salama.ae/contact us/customer portal لتحميل نموذج المطالبة.

<ul style="list-style-type: none"> - Complete the relevant section of your claim form and request your Veterinarian to do the same where applicable. - Attach your receipt(s) and original itemized invoice(s) and complete medical history signed & stamped to the claim form and send it to us within (15) days of start of the first treatment. - To enable us to process your claim, you must allow us to contact Your present or previous Veterinary Doctor and provide us with the necessary authority to obtain whatever information we require including your pet's full clinical history if necessary - Completed claim form and original receipt(s) should be sent to us at: petclaims@amnly.com. 	<ul style="list-style-type: none"> - أكمل القسم ذا الصلة من نموذج المطالبة واطلب من الطبيب البيطري أن يفعل الشيء نفسه عند الاقتضاء. - قم بإرفاق الإيصال (الإيصالات) والفاتورة (الفواتير) الأصلية المفصلة والتاريخ الطبي الكامل الموقع والمختوم في نموذج المطالبة وأرسله إلينا في غضون (15) يوماً من بدء العلاج الأول. - لتمكيننا من معالجة مطالبتك، يجب أن تسمح لنا بالاتصال بطبيبك البيطري الحالي أو السابق وتزويدنا بالسلطة اللازمة للحصول على أي معلومات نطلبها بما في ذلك التاريخ السريري الكامل لحيوانك الأليف إذا لزم الأمر يجب إرسال نموذج المطالبة المكتمل والإيصال (الإيصالات) الأصلي إلينا على: petclaims@amnly.com.
<ul style="list-style-type: none"> • THIRD PARTY LIABILITY: a. You must notify us within (24) hours of incidence date of any potential or actual claim made or threatened against YOU regarding damage or injury to any other property, person, or animal. b. All TPL claims should be submitted to us along with all supporting documentation with (30) days of incidence date c. You can notify us on Claim Helpline: +971 45813613. d. You will be asked for and must supply, full details of any incidents, other people and the parties involved, including the details of any police or local authorities who are or might be investigating the matter. - We will require a copy of police report and / or court ruling to process YOUR claim. - Completed claim form and original receipt(s) should be sent to us at: petclaims@amnly.com 	<ul style="list-style-type: none"> • مسؤولية الطرف الثالث: a. يجب عليك إخطارنا في غضون (24) ساعة من تاريخ حدوث أي مطالبة محتملة أو فعلية تم رفعها أو تهديدها ضدك فيما يتعلق بضرر أو إصابة لأي ممتلكات أو شخص أو حيوان آخر. b. يجب تقديم جميع مطالبات مسؤولية الطرف الثالث إلينا مع جميع المستندات الداعمة خلال (30) يوماً من تاريخ حدوثها. c. يمكنك إخطارنا على خط المساعدة الخاص بالمطالبة: +971 45813613. d. سنطلب منك ويجب عليك تقديم تفاصيل كاملة عن أي حوادث، والأشخاص الآخرين والأطراف المعنية، بما في ذلك التفاصيل حول أي تحقيق للشرطة أو السلطات المحلية، حالي أو محتمل. e. سنطلب نسخة من تقرير الشرطة و/ أو حكم المحكمة لمعالجة مطالبتك. f. يجب إرسال نموذج المطالبة المكتمل والإيصال (الإيصالات) الأصلي إلينا على: petclaims@amnly.com
<p>14. How long will a claim take to get paid? We aim to complete the entire claims process within 15 days of receiving all the relevant paperwork</p>	<p>14. كم من الوقت ستستغرق المطالبة للحصول على المدفوعات؟ نهدف إلى إكمال عملية المطالبات بالكامل في غضون 15 يوماً من استلام جميع الأوراق ذات الصلة.</p>



الشركة الإسلامية العربية للتأمين (ش.م.ع.)
ISLAMIC ARAB INSURANCE CO.(P.S.C.)

معاً، لمستقبل آمن.
SECURING OUR FUTURE. together.

مقيدة تحت الرقم (١٧) بموجب القانون الاتحادي رقم (٦) لسنة ٢٠٠٧.
Registration No. (17) under Federal Law No. (6) of 2007.



المكتب الرئيسي
الطابق الرابع - بناية سبيكروم
عود ميثاء - دبي، إ.ع.م.
ص.ب: ١٠٢١٤
هاتف: ٨٠٠٧٢٥٢٦٢
البريد الإلكتروني: info@salama.ae
الموقع الإلكتروني: www.salama.ae

Head Office
4th Floor - Spectrum Building
Oud Metha - Dubai, U.A.E.
P.O.Box: 10214
Tel: 800725262
E-mail: info@salama.ae
Web: www.salama.ae

SALAMA - Confidential