

| Members Guidelines and Membership Terms & Conditions | دليل الأعضاء و أحكام و شروط العضوية |
|---|---|
| <p>Welcome to Agile Assistance. Your Assistance Partner and gateway to the best Services Offers for your needs at the Road, Home, Travel & Medical Assistance.</p> <p><u>Preamble:</u></p> <p>The following Membership Guidelines form an integral part of the terms and conditions of Agile Assistance membership and provides guidelines on enrollment requirements, how to read and use your membership card, our plans and associated offers and benefits, renewal process, our policies and list of partners.</p> | <p>مرحبًا بك في أجيل اسستنس. شريكك الأمثل في خدمات المساعدة وبوابة لأفضل عروض الخدمات لاحتياجاتك على الطريق وفي المنزل والسفر والمساعدة الطبية.</p> <p><u>المقدمة:</u></p> <p>تشكل إرشادات العضوية التالية جزءًا لا يتجزأ من شروط وأحكام عضوية أجيل اسستنس، وتوفر إرشادات حول متطلبات التسجيل وكيفية قراءة واستخدام بطاقة العضوية، وخططنا والعروض والمزايا المرتبطة بها وعملية التجديد وسياساتنا وقائمة الشركاء.</p> |
| <p><u>Important Definitions:</u></p> <p>Applicant: A person age 18 or above who is applying to enroll under one of Agile Assistance Plans on behalf of himself/herself or on behalf of an entity as the Authorized Signatory.</p> <p>Application Form: The form provided by Agile Assistance to complete by an Applicant to enroll in a membership plan specifying the required information for enrollment, plan selected and payment details.</p> <p>Annual Fee: The charges applicable per person, as per the selected Plan and paid in advance at the application stage. The charges could also apply per Motor Vehicle or per day depending on the selected Plan.</p> | <p><u>تعريفات مهمة:</u></p> <p>مقدم الطلب: شخص يبلغ من العمر 18 عامًا أو أكثر يتقدم بطلب للتسجيل بموجب إحدى خطط المساعدة نيابة عن نفسه / نفسها أو نيابة عن كيان بصفته موقعًا معتمدًا.</p> <p>نموذج الطلب: النموذج المقدم من مقدم الطلب للتسجيل في خطة العضوية ويحدد المعلومات المطلوبة للتسجيل والخطة المحددة (البرنامج) وتفاصيل الدفع.</p> <p>الرسوم السنوية: الرسوم المطبقة لكل شخص ، وفقًا للخطة المحددة والمدفوعة مقدمًا في مرحلة تقديم الطلب. يمكن أيضًا تطبيق الرسوم لكل مركبة أو عن كل يوم اعتمادًا على الخطة المحددة.</p> <p>عملاء الشركات: الأعضاء المسجلين و المنتسبين من خلال عميل مشترك.</p> <p>تاريخ القيد: تاريخ تسجيل عضويتك في نظامنا.</p> <p>تاريخ النفاذ: تاريخ بدأ و سريان الاشتراك السنوي.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Corporate Members: Members enrolled through a Corporate Customer.</p> <p>Effective Date: Inception date of the annual membership.</p> <p>Enrollment Date: Date of your registration in our system.</p> <p>Expiry Date: The date of membership is due for renewal.</p> <p>Geographical Limits: Coverage area specifying the countries where members can avail the benefits of their membership.</p> <p>HealthCare Services: The HealthCare Plans provided by Agile Assistance to its Members through its designated Network of Preferred HealthCare Providers</p> <p>Home Assistance: The services provide by Agile Assistance Preferred Service Provider's Network for its members at their physical home or premises including Plumbing, Electrical works, Locksmith, etc., as per the selected Plan of Membership.</p> <p>Members/Membership: Registered members as per the records of Agile Assistance who have fully paid their annual fees and availed their membership status.</p> <p>Member's Vehicle: A Member registered Vehicle(s) in the records of Agile Assistance.</p> <p>Membership Card: A dedicated Identification Card provided to each Member of Agile Assistance specifying the Membership details.</p> <p>Plan: The services and benefits offered to members.</p> | <p>تاريخ الانتهاء: تاريخ انتهاء صلاحية العضوية و الموعد المحدد للتجديد.</p> <p>الحدود الجغرافية: منطقة التغطية الجغرافية التي تحدد البلدان التي تمكن الأعضاء الاستفادة من مزايا عضويتهم.</p> <p>خدمات الرعاية الصحية: برامج الخدمات الصحية التي توفرها آجيل اسستنس بأسعار مخفضة لعملائها عن طريق شبكة مزودي الخدمات الصحية المفضلة و المعتمدة من قبل الشركة.</p> <p>خدمات المساعدة المنزلية: الخدمات التي تقدمها آجيل اسستنس عن طريق شركائها من شبكة مزودي الخدمة المفضلين لأعضائها في منازلهم أو مبانيهم المادية بما في ذلك أعمال السباكة والأشغال الكهربائية وصانع الأقفال وما إلى ذلك، وذلك حسب خطة العضوية للأعضاء المشتركين او المنتسبين من مقبل عملاء الشركات.</p> <p>الأعضاء/العضوية: الأعضاء المسجلين أو المنتسبين من عملاء الشركات حسب سجلات آجيل اسستنس الذين دفعو رسوم اشتراكهم السنوي بالكامل و استفادو من حالة عضويتهم.</p> <p>مركبة المشترك: المركبة/المركبات المسجلة للعضو لدى آجيل اسستنس.</p> <p>بطاقة العضوية: بطاقة تعريفية مخصصة لكل عضو في آجيل اسستنس تحدد تفاصيل العضوية.</p> <p>الخطة/البرنامج: الخدمات و المنافع المقدمة للأعضاء.</p> <p>مقدمو الخدمة المفضلون: شبكة مزودي الخدمة الذين يقدمون الخدمات لأعضاء آجيل اسستنس وفقاً لعقد الخدمة الموقع بين الطرفين.</p> <p>خدمات المساعدة على الطريق: الخدمات المقدمة للأعضاء أو مركبة العضو من خلال شبكة مزودي الخدمات المفضلة بما في ذلك خدمات القطر و السيارة البديلة وغيرها وفقاً للخطة المحددة.</p> <p>جدول الخدمات / الخطة: مزايا العضوية والخدمات المقدمة للأعضاء لكل خطة مختارة.</p> <p>عقد الخدمة: الاتفاقية الموقعة بين آجيل اسستنس ومقدم الخدمة المفضل.</p> |
|--|---|

| | |
|--|--|
| <p>Preferred Service Providers: The network of suppliers providing services to Agile Assistance Members as per the signed Service Contract between both parties.</p> <p>Roadside Assistance: The services offered to Members or Member's Vehicle through the Preferred Services Provider's Network including Towing Services, Car Replacement and others as per the selected Plan.</p> <p>Schedule of Services/Plan: The Membership Benefits and Services provided to Members Per Plan chosen.</p> <p>Service Contract: The signed agreement between Agile Assistance and Preferred Service Provider.</p> <p>Travel and Medical Assistance: The services provided by Agile Assistance to its Members while traveling on holiday or business trip and in need of Medical Assistance, including arrangement of hospital admission, arrangement of doctor's visit, delivery of important medicine and other services as per the selected Plan of Membership.</p> | <p>خدمات المساعدة أثناء السفر و المساعدة الطبية: الخدمات التي توفرها آجيل استنتس لأعضائها أثناء السفر في عطلة أو رحلة عمل وبجاجة إلى مساعدة طبية ، بما في ذلك ترتيب دخول المستشفى ، وترتيب زيارة الطبيب ، وتوصيل الأدوية المهمة والخدمات الأخرى وفقاً لخطة العضوية المختارة.</p> |
| <p>General Terms and Conditions:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enrollment is opened to all ages and genders. 2. Nationals and Residence of the GCC states can enroll and benefit from the provided plans. Proof of residency is required such as Identification/Residency Card. 3. Non-residence of GCC states is excluded. 4. Membership can be purchased by Individuals or Corporate. Each member will be required to purchase a card whether an individual or part of | <p>الاحكام والشروط العامة:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. التسجيل مفتوح لجميع الأعمار والأجناس. 2. يمكن لمواطني دول مجلس التعاون الخليجي و المقيمين التسجيل والاستفادة من الخطط المقدمة. مطلوب إثبات الإقامة مثل بطاقة الهوية / الإقامة 3. لا يقبل الاشتراك من غير المقيمين في دول مجلس التعاون الخليجي. 4. يمكن للأفراد أو الشركات شراء العضوية. سيطلب من كل عضو شراء بطاقة سواء كان فرداً أو جزءاً من شركة ودفع الرسوم السنوية المعنية وفقاً للخطة المختارة. 5. بطاقة العضوية هي بطاقة شخصية تحدد كل عضو في آجيل استنتس بشكل منفصل. يُمنع استخدام بطاقة العضوية من قبل أشخاص آخرين بشكل صارم ويُعتبر إساءة استخدام وعمل احتيالي. سيتم إنهاء العضوية |

| | |
|--|--|
| <p>corporate and pay the respective Annual Fees as per the Plan chosen.</p> <p>5. Membership Card is a personal card that identifies each member of Agile Assistance separately. Use of membership card by other persons is strictly prohibited and considered a misuse and fraudulent act. Membership will be terminated with immediate effect for members discovered conducting such act, and will be subject to prosecution and legal actions as per Kingdom of Bahrain laws and regulations.</p> <p>6. In case of termination due to misuse and or fraudulent acts, no refund of annual fees will be made.</p> <p>7. Membership will be considered effective once the respective Annual Fee is paid. Membership Card(s) will not be released unless payment is received by Agile Assistance.</p> <p>8. Membership is valid for one year from the date of purchase and can be automatically renewed unless cancelled by either party for any reason. No refund will be made for membership cancellation during the course of existing membership for any reason and once payment is received by Agile Assistance. Members wanting not to renew their membership beyond expiry date must notify Agile Assistance in writing at least (30) thirty days prior to the expiry date of the existing membership.</p> <p>9. For Corporate Customer members, addition or cancellation of members will be permitted and charged the respective annual membership fees. Pro-rated membership is not permitted.</p> | <p>بأثر فوري على الأعضاء الذين اكتشفوا القيام بهذا العمل ، وسيخضعون للملاحقة والإجراءات القانونية وفقاً لقوانين وأنظمة مملكة البحرين.</p> <p>6. في حالة الإنهاء بسبب سوء الاستخدام أو الأفعال الاحتياطية ، لن يتم استرداد الرسوم السنوية.</p> <p>7. تعتبر العضوية سارية بمجرد دفع الرسوم السنوية ذات الصلة. لن يتم الإفراج عن بطاقة (بطاقات) العضوية ما لم يتم استلام الدفع من قبل أجيل اسستنس .</p> <p>8. العضوية صالحة لمدة عام واحد من تاريخ الإصدار ويمكن تجديدها تلقائياً ما لم يتم إلغاؤها من قبل أي من الطرفين لأي سبب. لن يتم استرداد الأموال لإلغاء العضوية خلال فترة العضوية الحالية لأي سبب وبمجرد استلام الدفع من قبل أجيل اسستنس. يجب على الأعضاء الراغبين في عدم تجديد عضويتهم إلى ما بعد تاريخ انتهاء الصلاحية إخطار أجيل اسستنس كتابياً قبل (30) ثلاثين يوماً على الأقل من تاريخ انتهاء العضوية الحالية.</p> <p>9. بالنسبة لأعضاء العملاء من الشركات ، يُسمح بإضافة الأعضاء أو إلغائهم وتحميل رسوم العضوية السنوية ذات الصلة. العضوية المقسومة غير مسموح بها.</p> <p>10. خلال فترة العضوية الحالية لعملاء الشركات ، يمكن للأعضاء الجدد الذين ينضمون إلى الشركات اختيار التسجيل على أساس فردي واختيار خطتهم الخاصة. سيتم اتباع عملية التسجيل الفردي في هذه الحالة ولن يتم اعتبار الأعضاء جزءاً من عملاء الشركات.</p> <p>11. يجب أن يقوم العملاء من الشركات بتحصيل الرسوم السنوية المستحقة ودفعها مسبقاً بالكامل نيابة عن منتسبيهم، وذلك قبل تاريخ التسجيل.</p> <p>12. التسجيل ليس إلزامياً لجميع أعضاء عملاء الشركات ويمكن اختيار برامج مختلفة لمنتسبيهم.</p> |
|--|--|

| | |
|--|---|
| <p>10. During the course of existing membership of a Corporate Customer, new members joining the Corporate can opt to be enrolled on individual basis and choose their own plans. Individual enrollment process will be followed in such case and members will not be considered part of a Corporate Customer.</p> <p>11. Annual Fees due should be collected and paid by the Corporate Customer on behalf of its members fully in advance prior to enrollment date.</p> <p>12. Enrollment is not compulsory for all Corporate Customer's members and different programs can be chosen by one Corporate Customer for its members.</p> | |
| <p><u>Enrollment Requirements:</u></p> <p>1. Individual Enrollment:</p> <p>1.1 Complete the Application Form.</p> <p>1.2 For Roadside Assistance; if more than one Vehicle is owned by the same person, a separate membership per Vehicle must be purchased.</p> <p>1.3 Send the completed Application Form to Agile Assistance dedicated email or WhatsApp as mentioned in the Application Form.</p> <p>1.4 Make payment by "Benefit Pay" or bank transfer to the IBAN No. to be provided to you by Agile Assistance for off-line transactions, or make payment by debit or credit card online through our Web Portal or Mobile App. Cash or Personal Cheque payment is prohibited and not accepted by</p> | <p><u>متطلبات الاشتراك:</u></p> <p>1. التسجيل الفردي:</p> <p>1.1 أكمل نموذج الطلب.</p> <p>1.2 للمساعدة على الطريق؛ إذا كان الشخص نفسه يمتلك أكثر من مركبة، فيجب شراء عضوية منفصلة لكل مركبة.</p> <p>1.3 إرسال نموذج الطلب المكتمل إلى البريد الإلكتروني المخصص أو الواتس أب كما هو مذكور في نموذج الطلب.</p> <p>1.4 قم بالدفع عن طريق تطبيق "بنفت باي" أو التحويل إلى حسابنا المصرفي لرقم IBAN يتم توفيره لك من قبل أجيل اسستنس للمعاملات خارج شبكة الإنترنت، أو قم بالدفع عن طريق بطاقة الخصم أو الائتمان عبر الإنترنت من خلال بوابة الويب أو تطبيق الهاتف المحمول. الدفع النقدي أو عن طريق الشيكات الشخصية محظور وغير مقبول من قبل أجيل اسستنس أو أي من ممثليها.</p> <p>2. تسجيل أعضاء الشركات:</p> <p>2.1 أكمل نموذج الطلب.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Agile Assistance or anyone of its representatives.</p> <p>2. Corporate Members Enrollment:</p> <p>2.1 Complete the Application Form.</p> <p>2.2 Provide a Members List on Excel Format specifying the selected plan.</p> <p>2.3 For Roadside Assistance, only one Vehicle can be selected per Membership and a Member can have more than one Membership depending on the number of Vehicles registered under the Member's name.</p> <p>2.4 Send the Completed Application Form and Member's List to the dedicated Email specified in the Application Form.</p> <p>2.5 Make payment via "Benefit Pay", or Bank Transfer to the IBAN Number to be provided to you by Agile Assistance. You may also choose to pay by Cheque; however, Membership Certificate or Membership Cards won't be released until the Cheque is cleared in Agile Assistance dedicated Bank Account. Cash or Personal Cheque payment is prohibited and not accepted by Agile Assistance or anyone of its representatives.</p> <p>Note: Individual Members can choose to Print a Card or not. Card Printing Fees will be Chargeable in this case. All Corporate Members must have a printed Membership Card. The Card Fees due will be charged to the Corporate Client enrolling them.</p> <p>We will send you a Payment Receipt, Membership Card(s), Membership Certificate</p> | <p>2.2 قم بتوفير قائمة الأعضاء بتنسيق Excel تحدد الخطة المحددة.</p> <p>2.3 للمساعدة على الطريق ، يمكن اختيار مركبة واحدة فقط لكل عضوية ويمكن أن يكون للعضو أكثر من عضوية واحدة بناءً على عدد المركبات المسجلة تحت اسم العضو.</p> <p>2.4 أرسل نموذج الطلب المكتمل وقائمة الأعضاء إلى البريد الإلكتروني المخصص المحدد في نموذج الطلب.</p> <p>2.5 قم بالدفع عن طريق تطبيق "بنفت باي" ، أو التحويل المصرفي إلى حسابنا عبر رقم IBAN يتم تقديمه لك بواسطة آجيل اسستنس. يمكنك أيضاً اختيار الدفع عن طريق الشيكات ، مع ملاحظة انه لن يتم إصدار شهادة العضوية أو تسليم بطاقات العضوية حتى يتم مسح الشيك في الحساب المصرفي المخصص لآجيل اسستنس. الدفع النقدي أو عن طريق الشيكات الشخصية محظور وغير مقبول من قبل آجيل اسستنس أو أي من ممثليها.</p> <p>ملاحظة: يمكن للأفراد اختيار طباعة بطاقة أم لا. سيتم فرض رسوم طباعة البطاقة في هذه الحالة. يجب أن يكون لدى جميع أعضاء الشركات بطاقة عضوية مطبوعة. سيتم فرض رسوم البطاقة المستحقة على عميل الشركة الذي قام بتسجيلهم.</p> <p>سوف نرسل إليك إيصال الدفع ، وبطاقة (بطاقات) العضوية ، وشهادة العضوية بما في ذلك جدول الخدمات لكل خطة ، وإرشادات العضوية التي تحدد أحكام وشروط العضوية وكيفية استخدام العضوية، وقائمة مزودي الخدمة المفضلين. تقع على عاتق العميل المشترك مسؤولية ضمان توزيع بطاقات العضوية على أعضائه وتقديم نسخة من إرشادات العضوية والشروط والأحكام. يعتبر عدم القيام بذلك من قبل عميل الشركة حالة مضللة وقد يؤدي إلى إلغاء مخطط عميل الشركة بالكامل.</p> |
|---|--|

| | |
|---|---|
| <p>including Schedule of Services Per Plan, and Membership Guidelines specifying the Terms and Conditions of the Membership and the use of the Membership, in addition to providing you with our Network List of Preferred Providers. It is the responsibility of the Corporate Client to ensure distributing the Membership Cards to its Members and provide a Copy of the Membership Guidelines, Terms & Conditions. Failure to do so by the Corporate Client will be considered a misleading case and may lead to Cancellation of the entire scheme of the Corporate Client.</p> | |
| <p><u>How to use your Membership:</u></p> <p>1. Offline Transactions:</p> <p>1.1 Depending on the Plan you purchased and the Schedule of Services included, you need to contact the respective Preferred Services Provider through their different means of contact to request the required services.</p> <p>1.2 The list of Preferred Service Provider Per Plan will be provided to you along with your Membership Package.</p> <p>1.3 You must show a prove of Membership and personal identification to the Service Provider. You can show your Membership Certificate or Membership Card if you have a card in addition to your personal ID. No service will be accepted without proof of the member's identity and proof of his</p> | <p><u>كيفية استخدام عضويتك:</u></p> <p>1. المعاملات خارج شبكة الانترنت:</p> <p>1.1 اعتمادًا على الخطة التي اشتريتها وجدول الخدمات المتضمن ، تحتاج إلى الاتصال بمزود الخدمات المفضلة المعني من خلال وسائل الاتصال المختلفة الخاصة به لطلب الخدمات المطلوبة.</p> <p>1.2 سيتم تزويدك بقائمة مقدمي الخدمات المفضلين لكل خطة مع حزمة العضوية الخاصة بك.</p> <p>1.3 يجب عليك ابراز ماثبتت عضويتك و هويتك الشخصية لمقدم الخدمة. يمكنك ابراز شهادة العضوية او بطاقة العضوية اذا كنت حائز على بطاقة بلاضافة الى ابراز هويتك الشخصية. لن يتم قبول تقديم اي خدمة دون اثبات هوية العضو و اثبات اشتراكه في احد برامج أجيل اسستنس.</p> <p>1.4 سيقوم مزود الخدمة بجدولة موعد الزيارة لتقديم الخدمة الموافق عليها حسب برنامج عضويتك، مع مراعاة أن خدمات الطوارئ يجب توفرها بحد أقصى خلال 45 دقيقة من وقت الموافقة على تقديم الخدمة. الخدمات غير الطارئة سيتم جدولتها في موعد أقصاه 72 ساعة من وقت الموافقة على تقديم الخدمة، مع مراعاة أنه يمكن تأخر ذلك بسبب العطلات الرسمية أو عطلة نهاية الأسبوع.</p> <p>2. المعاملات عبر الإنترنت:</p> |

| | |
|---|--|
| <p>participation in one of the Agile's Assistance Plans.</p> <p>1.4 The Service Provider will schedule an appointment to visit you to provide the accepted service as per your Membership Plan. All Emergency Services have to be provided within 45 minutes from the time your request for service is accepted. Any non-emergency services will be scheduled within 72 hours from the time your request is accepted, however, such appointment may be delayed due to public holidays or weekends.</p> <p>2. Online Transactions:</p> <p>2.1 Request a Service through our Web Portal and follow the instructions given to avail the requested service.</p> <p>2.2 Alternatively, you may use our Mobile App for faster and seamless process to purchase, request a service through your Membership or purchase on demand a service of your choice. Follow the instructions on the App to do so.</p> <p>Note: At any time, please don't hesitate to contact us on WhatsApp or via Email should you find difficulties requesting a service from our Preferred Service Provider or have any questions regarding your Membership or how to purchase and request a service from Agile Assistance.</p> <p><u>Disclaimer: Personal Data Collection:</u></p> | <p>2.1 اطلب خدمة من خلال بوابة الويب الخاصة بنا واتبع التعليمات المقدمة للاستفادة من الخدمة المطلوبة.</p> <p>2.2 بدلاً من ذلك ، يمكنك استخدام تطبيق الهاتف المحمول الخاص بنا لإجراء عملية أسرع وأكثر سلاسة للشراء أو طلب خدمة من خلال عضويتك أو شراء خدمة من اختيارك عند الطلب. اتبع التعليمات الموجودة في التطبيق للقيام بذلك.</p> <p>ملاحظة: من فضلك لا تتردد في الكتابة إلينا على الواتس آب أو عبر البريد الإلكتروني في اي وقت، إذا وجدت صعوبات في طلب خدمة من موفر الخدمة المفضل لدينا، أو لديك أي أسئلة بخصوص عضويتك أو كيفية الشراء وطلب خدمة من آجيل اسستنس.</p> <p><u>تنويه: جمع البيانات الشخصية:</u></p> |
|---|--|

I/We understand that Agile Assistance collect personal data for the purpose of issuing the relevant Membership for the subscriber(s) to its Plan(s) and authorize Agile Assistance to do so. Agile Assistance follow strict measures in securing and safeguarding personal data accordingly to the Data Protection regulations of Kingdom of Bahrain and prohibit sharing of such data with any third party, unless solely required for the purpose of providing services under its Membership Plans.

Complaints Handling Mechanism

You can submit a complaint to our Email in writing or contact us via social media. We assure you handling your case as a highly and utmost important to us and we assure you to solve it within 72hrs during normal working days. Cases may take longer if it falls during weekends, public holidays and depending on the time zone, we are in. We strive to sort all cases within 7 working days. We will keep updating you throughout the process and communicate with you until we close the case or reach a mutual agreement on resolving the same.

Change of Address or other Attributes

It is important at all times as a Member to keep your contact details and postal address up to date with Agile Assistance to ensure we send you the latest updates about your Membership or any matter concerning and affecting the use of your Membership. Agile Assistance takes no responsibility whatsoever should the Member or his/her representative fails to update Agile Assistance with the new postal address and contact details.

Agile Assistance will also ensure reminding members about updating their details and any

أنا / نحن نتفهم أن آجيل اسستنس تقوم بجمع البيانات الشخصية لغرض إصدار العضوية ذات الصلة للمشارك (المشاركين) في خطة الشركة (البرامج) المختارة ونفوض آجيل اسستنس القيام بذلك.
تتبع آجيل اسستنس إجراءات صارمة في تأمين و حماية البيانات الشخصية وفقاً للوائح حماية البيانات و التشريعات في مملكة البحرين وتحظر مشاركة هذه البيانات مع أي طرف ثالث، ما لم يكن ذلك مطلوباً فقط لغرض تقديم الخدمات بموجب خطط عضويتها.

آلية التعامل مع الشكاوى:

يمكنك تقديم شكوى إلى بريدنا الإلكتروني كتابة أو الاتصال بنا عبر وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة. نؤكد لك التعامل مع قضيتك باعتبارها ذات أهمية قصوى بالنسبة لنا ونؤكد لك حلها في غضون 72 ساعة خلال أيام العمل العادية. قد تستغرق الحالات وقتاً أطول إذا وقعت خلال عطلات نهاية الأسبوع والعطلات الرسمية واعتماداً على المنطقة الزمنية المتواجدين فيها. نحن نسعى جاهدين لوجود حل لجميع الشكاوى التي تصلنا في غضون 7 أيام عمل. سنواصل تحديثك طوال العملية والتواصل معك حتى نخلق القضية أو نتوصل إلى اتفاق متبادل على حلها.

تغيير العنوان أو السمات الأخرى:

من المهم في جميع الأوقات ومسؤولياتك كعضو أن تبقى تفاصيل الاتصال والعنوان البريدي الخاصة بك محدثة لدى آجيل اسستنس لنتمكن من إيصال إليك آخر التحديثات حول عضويتك أو أي مسألة تتعلق باستخدام عضويتك وتؤثر عليها. لا تتحمل آجيل اسستنس أي مسؤولية على الإطلاق في حالة فشل العضو أو من ينوب عنه في تحديث العنوان البريدي و تفاصيل الاتصال مع آجيل اسستنس. ستضمن آجيل اسستنس تذكير الأعضاء بشأن تحديث تفاصيلهم وأي تغييرات في عنوان آجيل اسستنس و / أو تفاصيل الاتصال من خلال وسائل مختلفة للاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي.

changes in Agile Assistance address and/or contact details with different means of communication and social media.

Force Majeure

Agile Assistance shall not be liable for any breach of its obligations hereunder resulting from causes beyond its reasonable control including but not limited to Acts of God (Natural Catastrophic Events) fires, strikes (of its own or other employees) insurrection or riots, embargoes or regulations of any civil or military authority (an 'Event of Force Majeure').

Jurisdiction

This Terms and Conditions shall be construed and governed by the substantive laws of the Kingdom of Bahrain. If there is a dispute between the Member and Agile Assistance as to matters covered by this Terms and Conditions, or the validity, enforceability or interpretation thereof (each, a "Dispute") the Dispute shall be submitted to the competent court in Kingdom of Bahrain to resolve the dispute, after exhausting amicable means for resolving the dispute.

قوة قهرية:

لن تكون أجيل اسستنس مسؤولة عن أي خرق لالتزاماتها بموجب هذه العضوية نتيجة لأسباب خارجة عن سيطرتها المعقولة بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر حرائق أعمال الله (أحداث كارثية طبيعية) أو الإضرابات (لموظفيها أو لموظفي الآخرين) أو التمرد أو الشغب أو الحظر أو الحظر بلوائح أي سلطة مدنية أو عسكرية ("حدث قوة قاهرة").

الاختصاص القضائي:

تفسر هذه الشروط والأحكام وتحكمها القوانين الأساسية لمملكة البحرين. إذا كان هناك نزاع بين العضو وأجيل اسستنس فيما يتعلق بالمسائل التي تغطيها هذه الشروط والأحكام، أو صحة أو قابلية التنفيذ أو تفسيرها (كل "نزاع")، فيجب عرض النزاع على المحكمة المختصة في مملكة البحرين لحل النزاع بعد استنفاد الوسائل الودية لحل النزاع.

HEALTHCARE - ANNUAL MEMBERSHIP PLANS

| Plan | Essential | Superior | Ultimate |
|---|----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Coverage Area | GCC | GCC | GCC |
| Out-Patient Services | Included | | |
| Laboratory & Radiology | | | |
| COVID-19 Test | | | |
| Home Medical Services: • GP & Nurse Visit | | | |
| Home Nursing: • IV/IM/SC • Small Dressing | Included | | |
| • Medium Dressing | N/A | Included | Included |
| • Large or Multiple Dressing | N/A | N/A | Included |
| • ECG | N/A | N/A | Included |
| • Monitoring Vital Sign | Included | Included | Included |
| • Nebulization & Suction | N/A | Included | Included |
| Home Laboratory | N/A | Included | Included |
| Physiotherapy | Single Session | 5 Sessions Package | 10 Sessions Package |
| Newborn Package (Welcome Baby Package at Home) | Package (A - One Visit) | Package (B - Two Visits) | Package (C - Three Visits) |

Terms and Conditions:

- 1) Members are entitled for discounted HealthCare Services in GCC at the HealthCare provider's location or upon requesting Home Visits from Agile Assistance Network of HealthCare Providers.
- 2) Agile Assistance will provide the list of HealthCare Service Providers to Members. This list is subject to change and Members need to contact Agile Assistance for updates during the Membership course. Agile Assistance will provide updated list at each Membership anniversary/renewal date.
- 3) To avail the discount, the member needs to present his/her Membership Card to the HealthCare Provider.
- 4) To request for Home Visits, Members have to email Agile Assistance or text on WhatsApp to arrange for a prior appointment to book the services requested subject to availability.
- 5) Cost of the Medical Services provided is entirely born by the Member. Agile Assistance will not reimburse or refund any Medical Services availed by the Member.
- 6) Agile Assistance does not take responsibility of any Medical Malpractice performed by treating doctors or nurse or any staff of the HealthCare provider.
- 7) The above plans are not an insurance plans and do not entitle the Member to any insurance benefits.