

1. Bantuan 24 jam Roadside Assistance ("Roadside Assist") adalah perkhidmatan percuma kepada Pemegang Polisi Komprehensif Kereta Persendirian Pacific & Orient Insurance Co. Berhad ("P&O") sahaja. Nilai Bantuan untuk Roadside Assist yang diberikan adalah terhad kepada RM350, sebarang caj tambahan akan ditanggung oleh Pemegang Polisi.
2. Bantuan Roadside Assist 24 jam percuma hanya diberikan kepada Pemegang Polisi yang menghubungi talian bantuan Roadside Assist 1300-80-8800 dan menggunakan perkhidmatan oleh penyedia perkhidmatan yang dilantik.
3. Bantuan Roadside Assist 24 jam percuma adalah terhad kepada kerosakan mekanikal kenderaan dan terhad kepada kenderaan seberat 2 tan ke bawah. Caj tambahan untuk kenderaan melebihi 2 tan hendaklah ditanggung oleh Pemegang Polisi.
4. Sekiranya berlaku kemalangan, Pemegang Polisi dinasihatkan supaya tidak menerima sebarang perkhidmatan menunda yang ditawarkan oleh penyedia perkhidmatan yang tidak dibenarkan dan menghubungi talian 1300-80-8800 dengan segera untuk meminta bantuan seperti
 - i. tunda kenderaan ke balai polis dan
 - ii. seterusnya ke Bengkel Panel Pacific & Orient Insurance Co. Berhad yang sah atau mana-mana bengkel sah PIAM. Perkhidmatan yang diberikan adalah terhad kepada RM350, sebarang caj tambahan akan ditanggung oleh Pemegang Polisi.
5. Kos penggunaan bahan boleh habis seperti bateri, minyak enjin, petrol atau sebarang alat ganti hendaklah ditanggung oleh Pemegang Polisi.
 - i. Servis percuma untuk bantuan penghantaran sehingga RM200 (Dari 9.00 pagi hingga 6.30 petang setiap hari, dan dikenakan bayaran dari 6.31 petang hingga 8.59 pagi)
 - ii. RM150 tidak meliputi kes motosikal dalam keadaan tidak boleh tunda dan kos tambahan yang ditanggung disebabkan oleh permintaan peralatan (cth. Penukaran rantai, palam pencucuh, petrol dan tayar) akan ditanggung oleh Pemegang Polisi. (Dari 9.00 pagi hingga 6:30 petang setiap hari, dan dicaj dari 6.31 petang hingga 8.59 pagi)
6. Penundaan dibenarkan untuk kerosakan mekanikal kenderaan yang disahkan di mana bantuan di lokasi tidak dapat membuat kenderaan tersebut bergerak semula.
7. Sekiranya kenderaan dalam keadaan tidak boleh ditunda, caj penggunaan alatan/peralatan tambahan (cth. Baby tyres, Basement Towing, Portable Jack/Dolly) caj hendaklah ditanggung oleh Pemegang Polisi.
8. Faedah penundaan tidak termasuk caj tol (jika berkenaan) dan caj tol tersebut hendaklah ditanggung oleh Pemegang Polisi - dibayar terus kepada pengendali perkhidmatan tunda.
9. Bayaran balik hanya terpakai untuk perkhidmatan yang diatur melalui talian bantuan Roadside Assist kami (1300-80-8800).
10. Setiap insiden tertakluk kepada tempoh bertenang selama empat belas (14) hari kalendar.
11. Perkhidmatan tunda kecemasan 24 jam boleh diperolehi dalam situasi kenderaan tersebut tidak dapat bergerak ke mana-mana dalam Semenanjung Malaysia. Perkhidmatan ini tidak tersedia untuk semua pulau kecuali Pulau Pinang dan Langkawi.
12. Di Malaysia Timur, bantuan/tunda kecemasan 24 jam hanya tersedia di bandar-bandar utama seperti; Kuching, Sibul, Bintulu, Miri, Kota Kinabalu, Kudat, Sandakan, Lahad Datu, Tawau, Labuan.
13. Jika lokasi di luar Malaysia Timur seperti dinyatakan di atas, perkhidmatan mungkin tidak dapat disediakan dengan segera kerana pengendali perkhidmatan yang terhad. Anda boleh menghubungi 1300-80-8800 dan kami akan cuba mencari pengendali perkhidmatan untuk membantu anda. Jika kami tidak dapat memberikan bantuan tunda, kami akan menasihati anda dengan sewajarnya untuk pengaturan pembayaran balik yang dibenarkan sehingga RM350 (Kereta Persendirian) / RM150 (Motosikal). Pembayaran balik ini hanya dibenarkan jika anda telah menghubungi 1300-80-8800 dan telah mendapat pengesahan pengaturan pembayaran balik.

PENGECUALIAN AM

1. Banjir dan Ribut.
2. Peperangan, rusuhan, mogok, kekecohan awam, dan tindakan keganasan.
3. Memandu di bawah pengaruh atau memandu dalam keadaan mabuk.
4. Letupan api atau petir.
5. Insiden akibat penggunaan kenderaan yang menyalahi undang-undang iaitu penggunaan kenderaan untuk aktiviti jenayah.
6. Insiden akibat perlumbaan atau penyertaan dalam sukan permotoran.
7. Pemandu tanpa lesen.
8. Kenderaan tanpa cukai jalan yang sah dan Polisi Komprehensif Kereta Persendirian / Motosikal Pacific & Orient Insurance Co. Berhad.
9. Kenderaan Perdagangan/Komersial.
10. Menunda kenderaan keluar dari mana-mana bengkel.