

中國信託產物海外急難救助服務辦法

(海外直撥付費專線+886-2-23266726)

◎定義

- 一、本國或經常居住國：指台灣、澎湖、金門與馬祖。
- 二、海外：指臺灣、澎湖、金門、馬祖以外之地區。
- 三、被保險人：係指向本公司投保旅遊綜合保險及旅行平安險之被保險人，經本公司同意承保者。
- 四、意外傷害：指被保險人保障期間內，因遭受意外傷害事故，致其身體蒙受傷害。
- 五、突發疾病：指被保險人在有效期間內所發生不可預期之病症。
- 六、嚴重病況：指被保險人所在地點、醫療急迫性及當地醫療設施等情事綜合判斷，認定應採取緊急醫療處理以避免造成被保險人死亡或對其健康造成立即或長期重大傷害之情況。
- 七、急難事故：指被保險人於所約之期限及地區內，發生除外事項以外之緊急情況，並經由本公司之特約機構提供救助之事故。
- 八、單獨旅行：指被保險人於「本國或經常居住國」境外旅遊期間，非與親友(未成年子女不在此限)同行者。

◎救助地區及服務期間

於保單有效期間內，被保險人每次離開臺、澎、金、馬地區之日起連續不超過一百八十天所發生之急難事故。

◎特約機構

本公司同意在被保險人保單有效期間內，經由本公司之特約機構及其所屬「二十四小時急難救助中心」提供被保險人海外急難救助服務。

◎服務方式及內容

當被保險人於海外因意外傷害或突發疾病而遭遇急難狀況時，直接通知特約機構後，由特約機構提供因應緊急情況之海外急難救助服務項目，不得於自行處理事故後回國再提出服務需求或賠償。

被保險人應盡其最大努力減輕急難狀況之影響。

除發生除外事項及不可抗力之免責事由所規定之情況外，特約機構及其所屬之服務人員將提供被保險人下列諮詢及海外緊急救援項目：

◎醫療服務

- 一、電話醫療諮詢
安排電話醫療諮詢。但此服務僅屬諮詢性質，不構成病情之診斷。
- 二、醫療服務機構之推薦
提供醫師、醫院、診所、牙醫師、牙醫診所等(統稱為醫療服務機構)之名稱、住址、電話等資料，並儘可能提供其營業時間。不負責醫療診斷或治療之提供，就所推薦之醫療服務機構，除應以善良管理人之注意義務為篩選外，不為任何服務品質之保證，被保險人應自行決定所需醫療服務機構。
- 三、安排入院許可
被保險人病情嚴重有住院治療之需要時應協助其辦理入院。
- 四、住院期間之病況觀察
被保險人住院期間觀察病況但涉及個人隱私之事項，應經被保險人適當授權後，始得為之。
- 五、醫療傳譯服務
安排透過電話進行醫療傳譯服務。
- 六、遞送緊急醫療用品
依當地主治醫師之處方及被保險人所屬或指定之醫生同意，須要當地所缺乏的醫療藥品，除該醫療藥品之輸入違反當地相關規定外安排遞送。因使用此服務所

產生之各項費用由被保險人自行負擔。

- 七、代轉/墊住院醫療費用及保證金
因意外傷害或突發疾病住院而需要提供代墊住院醫療費用及保證金之服務時，經授權且經確認被保險人簽署「擔保償還證明書」後，方可協助代墊被保險人於住院期間所發生的醫療費用(限美金3,000元以內)。
 - 八、安排及支付緊急醫療轉送
因意外傷害或突發疾病事故發生嚴重病況時，安排道路救護車輛或航空定期班機經濟艙，送往能提供適當醫療照顧之最近醫院，其緊急醫療轉送金額以不超過美金25,000元為限。
 - 九、安排及支付緊急轉送回國
因意外傷害或突發疾病接受緊急醫療轉送及隨後之住院治療後，經授權，將安排以最短途徑直接搭乘航空定期班機經濟艙返國，將其送返「本國或經常居住國」之合適醫院。
 - 十、安排及支付遺體/骨灰運送回國或當地禮葬
因意外傷害或突發疾病不幸身故，經授權，安排適當的運輸將被保險人之遺體/骨灰運回其「本國或經常居住國」，或依家屬同意在身故地點安葬。棺木/骨灰罈規格必須符合國際航空運輸標準者為限。本項服務費用中不含購買墓地、宗教儀式、鮮花及文件等相關費用。
 - 十一、安排親友前往處理後事
因意外傷害或突發疾病不幸身故，可安排最多一至二位在台親友來回經濟艙或商務艙機票以及當地住宿事宜，以便前往處理後事。負擔費用為經最近途徑之航空定期班機經濟艙或商務艙來回機票及住宿費用每日以美金250元為限，憑單據實支實付，合計不超過美金1,000元。前述費用不含飲食、通訊、服務費、稅款及其它任何費用。
 - 十二、安排親友前往探視
於「本國或經常居住國」以外地區單獨旅行(未有親友同行)，因意外傷害或突發疾病連續住院達七日(含)以上而需其親友前往探視時，且在事故當地並無親友時，經授權，可代為安排一至二位在台親友來回機票以及當地住宿事宜。負擔費用為經最近途徑之航空定期班機經濟艙或商務艙來回機票一張及住宿費用每日以美金250元為限，憑單據實支實付，合計不超過美金1,000元。
 - 十三、安排未成年子女返國
因意外傷害或突發疾病或需緊急醫療轉送致使其隨行未成年子女(指十八歲以下未婚、在學子女)乏人照料而需送回其「本國或經常居住國」，將代為安排返國之單程經濟艙或商務艙機票送該一至二位未成年子女返國，若有必要，將安排乙位合格照顧人員護送其返國。
- ### ◎旅遊協助
- 一、行前資訊之提供
隨時提供前往他國所需簽證及接種要求之相關資訊，並告知引述來源文件名稱，但引述內容之正確性不為任何形式之保證。
 - 二、通譯服務之推薦
提供外國通譯之名稱、住址、電話號碼，經被保險人要求並應儘可能提供其服務時間，就所推薦之通譯，除應以善良管理人之注意義務為篩選外，不為任何服務品質之保證，被保險人應自行決定所需通譯服務機構。
 - 三、遺失行李之協尋
在「本國或經常居住國」以外地區旅行遺失行李時，應協助連絡相關負責之單位，並提供尋回指引。亦可

依被保險人要求將尋獲的行李轉送至指定之處所，但轉送之相關費用由被保險人自行負擔。

四、遺失護照之協助

在「本國或經常居住國」以外地區旅行遺失護照時，應協助連絡相關負責之單位，並提供尋回指引。亦可依被保險人要求將尋獲的護照轉送至指定之處所，但補發及轉送之相關費用由被保險人自行負擔。

五、法律服務之推薦

提供律師與法律執業人員之姓名、住址、電話號碼，儘可能提供其服務時間。
並不負責法律服務之提供，就所推薦之法律服務，除應以善良管理人之注意義務為篩選外，不為任何服務品質之保證，被保險人應自行決定所需法律服務提供者。

六、安排預約律師

協助與律師預約，但相關費用由被保險人自行負擔。

七、緊急旅遊協助

在「本國或經常居住國」以外地區旅行而有緊急需要時，應協助其確認機位、代訂機票或旅館。

八、緊急傳譯服務

在「本國或經常居住國」以外地區旅行而有緊急需要時，將安排透過電話向「用戶」提供傳譯服務。

九、使領館資訊

提供某國設於他國之最近使領館住址、電話號碼以及辦公時間等有關之資訊。

十、緊急訊息或文件傳送

協助其安排將緊急訊息或文件傳送予其親友或公司。

十一、旅遊資訊查詢

提供世界各主要城市天氣、匯率及相關旅遊資訊。

十二、代辦旅遊簽證手續

代辦旅遊簽證、護照，但相關之規費及手續費應由被保險人自行支付。

十三、航班訂位與開票

透過與航空公司直接連線之系統 24 小時提供航班訂位服務，同時提供開票服務。所有機票相關的費用由被保險人負擔。

十四、代訂旅館飯店

依所需之價位、地點，提供主要城市飯店之預約服務。所有飯店住宿相關的費用由被保險人負擔。

十五、安排簽證延期

於「本國或經常居住國」以外地區旅行，因住院治療導致簽證過期，協助辦理簽證延期，但相關之費用須由被保險人自行負擔。

◎證明文件之取得

被保險人應協助本公司及本公司之特約機構取得急難救援費用之有關證明文件及收據，以處理有關帳務及代墊款清償事宜。

◎除外事項

若被保險人因下列原因所致之事故，本公司不提供本服務：

- 一、被保險人在享有「服務」前九十天以內即曾因住院或接受醫師診斷或治療（包括開給藥劑處方）之傷病及其相關情事，因上述現存病況所生一切費用。
- 二、本辦法中未明定應由本公司之特約機構負擔之費用及非經本公司之特約機構提供或安排之服務所生之費用，除本公司之特約機構在事前以書面許可外，本公司之特約機構不予負擔。但於難與本公司之特約機構事前聯絡之偏遠或落後地區，為避免被保險人生命或身體之傷害，而採取緊急醫療轉送者，不在此限。
- 三、被保險人違背醫藥專業人員之建議，或為出國就醫，或為前一事故、疾病或「原有病情」之休養，而至「本國或經常居住國」境外，因此所生之一切費用。

- 四、被保險人於「本國或經常居住國」所發生之任何事件。
- 五、被保險人並非處於嚴重病況或經本公司之特約機構醫療人員認定其病情可於當地獲得充分醫療照顧或其病情並非急迫可俟回國後再行就醫者，而仍要求醫療轉送或轉送回國之服務者，其因此所生之一切費用。
- 六、因分娩、流產或懷孕的任何治療或花費，但在懷孕前期廿四週內因異常懷孕或嚴重之懷孕併發症有危害到孕婦及胎兒生命之虞者，不在此限。
- 七、因情緒、精神或心理疾病所引起的任何花費。
- 八、自殘、自殺、藥物上癮或濫用、飲酒過量或性病、後天免疫缺乏症候群疾病（AIDS）及相關病症所致之一切費用。
- 九、被保險人因執行武裝部隊或警察之勤務，或參與戰事（不論是否正式宣戰）、入侵、外國敵人之活動、敵對行為、內戰、叛亂、暴動、革命或造反，所生之一切費用。
- 十、被保險人進入山洞、地下洞穴或河床壺洞、從事需嚮導或繩索之登山或攀岩、飛行傘、跳傘、高空彈跳、熱汽球、滑翔翼、穿戴附有氧氣連結管之頭盔進行深海潛水、武術、長途越野車、賽跑以外之競速賽等活動，或參與職業或廠商贊助之運動活動，致生意外或傷害者，其因此所生之一切費用。
- 十一、被保險人於保險期間，就單一醫療事故發生一次以上緊急醫療轉送或轉送回國服務。
- 十二、被保險人經本公司之特約機構醫療人員認定可於無醫療伴護之情況下正常旅行者，仍要求醫療轉送或轉送回國之服務者，其因此所生之一切費用。
- 十三、被保險人從事或意圖從事不法行為所致之一切費用。
- 十四、不符當地醫療法規之人員所為或所指揮之醫療行為所生之一切費用。
- 十五、被保險人因核子反應或輻射之直接傷害所生之一切費用。
- 十六、被保險人從事任何航空活動所生之一切費用，但搭乘定期航線班機或固定航線包機者，不在此限。
- 十七、被保險人於船舶、鑽油平台等海上設施上之一切行為所致之一切費用，但被保險人非海上作業之相關從業人員而於旅遊期間因海上活動所致時，不在此限。
- 十八、被保險人因涉及核生化武器、裝置之使用、釋放或威脅（包括但不限於直接或間接因「恐怖行動」、「恐怖行動」或戰爭所致者）所生之一切費用。
- 十九、其他不可抗力所產生之緊急狀況。

◎不可抗力之免責事由

若因罷工、戰爭、敵國入侵、武裝暴動（不論是否正式宣戰）、內戰、內亂、叛亂、恐怖行動、政變、暴動、群眾騷擾、政治或行政干預、輻射能或其他諸如颶風、水災、地震或海嘯不可抗力事由，或因會員、其家屬或代理人疏於通知本公司或本公司之特約機構等，致使本公司之特約機構之救助行動延誤或無法進行者，本公司不負法律責任。

◎法律責任

本公司特約機構及該機構所安排之醫師、醫院、診所及其他專業人員並非本公司之受雇人、代理人或使用人，本公司對其作為或不作為不負任何責任。
本公司特約機構將盡善良管理人之注意義務進行推薦安排，但就服務提供人之品質不為任何保證，而有關服務提供人之最後選定，應由會員擇定。

◎管轄法院

因本服務涉訟時，同意以臺灣臺北地方法院為管轄法院。

◎服務之修改與終止

本服務係本公司無償提供的服務，本公司如與特約服務機構的契約發生修改或終止服務內容，本公司保有修改或終止本辦法的權利。