

## 旅平險及團保海外緊急援助服務辦法

### 第一條 【定義】

#### 1. 被保險人

係指投保中國信託人壽新旅行平安保險及團體險保單之被保險人。

#### 2. 家屬

係指被保險人之配偶、子女、兄弟姊妹、父母或配偶之父母。

#### 3. 海外

係指台灣、澎湖、金門、馬祖地區以外之區域。

#### 4. 意外傷害

係指被保險人於本辦法第二條規定之期限及地區內因遭受非由疾病引起之外來突發的意外傷害事故，所導致之身體傷害。

#### 5. 突發疾病

係指被保險人於本辦法第二條規定之期限及地區內發生不可預期之病症。

#### 6. 既存病況

係指被保險人於享有「服務」前十二個月內即曾住院或前六個月內已經接受診斷或治療（包括開給藥劑處方）之傷、病及其相關情事。

#### 7. 緊急情況

係指被保險人於本辦法第二條規定之期限及地區內遭遇無法防止且急需外來援助之嚴重情況。

#### 8. 急難事故

係指被保險人於本辦法第二條規定之期限及地區內，所發生除第十一條除外事項以外之緊急情況，需由本公司特約機構提供援助之事故。

#### 9. 「嚴重病況」

指本公司特約機構依被保險人所在地點、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。

#### 10. 第三人

係指被保險人之家屬以外之任何人。

### 第二條 【保障地區及期限】

本辦法第三條所訂服務項目適用於被保險人於台灣、澎湖、金門、馬祖以外地區連續旅遊不超過新旅行平安保險單有效期限，且最長不超過一百八十天之期限內。

### 第三條 【海外緊急援助服務項目】

被保險人於海外因意外傷害或突發疾病遇有緊急情況時，應盡最大努力減低緊急情況所致之損害。本公司特約機構在接到被保險人或其代表人電話後提供援助，連絡方式可用對方付費或直撥方式。除有本辦法第十一條所定情事外，依合約本公司特約機構提供被保險人下列服務：

#### 1. 中文電話熱線：

24小時免費提供華語服務。

## 2. 緊急事件求助：

當被保險人在海外遇有緊急事件時，可依本服務辦法第七條「連絡方式」中所載之海外緊急救援專線以對方付費電話（Collect Call）求助，電話費由本公司特約機構負擔。

## 3. 行李遺失詢問協助：

被保險人在海外期間，出入機場而遺失行李時，本公司特約機構可協助被保險人連絡相關負責單位，並提供尋回指引。

## 4. 護照遺失協助：

被保險人在海外期間，出入機場而遺失護照時，本公司特約機構可協助被保險人連絡相關負責單位，並提供尋回指引。

## 5. 重要旅遊文件的補換與遞送

被保險人在「本國或經常居住國」境外旅行遺失重要旅遊文件或信用卡時，本公司特約機構可提供相關資訊以協助該被保險人申請補發或掛失。

## 6. 行前資訊提供：

被保險人出國旅行前如有需要，可請求本公司特約機構提供國外簽證及檢疫注射中文資訊服務。

## 7. 法律協助：

被保險人在海外牽涉訴訟案時，本公司特約機構可提供當地的法律機構之名稱、地址、電話號碼及辦公室時間的資訊，律師費用由被保險人自行負擔。

## 8. 通譯服務之推薦：

本公司特約機構可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，本公司特約機構就所推薦之通譯，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。

## 9. 緊急醫療諮詢：

當本公司特約機構接獲被保險人之電話求助後，本公司特約機構國外當地之特約醫療小組將提供被保險人醫療諮詢服務，該項服務僅屬諮詢性質並不包含直接提供診療。

## 10. 遞送緊急藥物：

本公司特約機構應依當地有關法令安排遞送當地無法取得，而為被保險人醫療所必需之藥物，但本公司特約機構不負擔該等藥物之價金及遞送費，所有相關費用將由被保險人自行負擔之。

## 11. 就醫安排：

經被保險人請求，本公司特約機構得安排接送被保險人至適當之診療處或安排醫生前往診治，但相關費用由被保險人自行負擔。

## 12. 推薦醫療服務機構：

被保險人如有需求，本公司特約機構可提供當地醫療設備及各醫療服務機構之相關資訊。

## 13. 安排及負擔緊急醫療轉送：

本公司特約機構於被保險人發生「嚴重病況」時，應安排適當的運輸或交通工具，將被保險人送往能提供適當醫療照顧之最近醫院。並負擔轉送中所生之必要醫療費用及相關之非醫療性質費用。

經本公司特約機構所屬醫師評估並參考被保險人之主治醫師診斷，本公司特約機構醫師將決定被保險人病況是否已達緊急醫療轉送之條件，本公司特約機構保有絕對之決定權，並有權依其知悉之相關情事決定被保險人之轉送地點及轉送方式。

14. 安排及負擔緊急轉送回國：

本公司特約機構於被保險人於「本國或經常居住國」境外接受緊急醫療轉送及隨後之住院治療後，應安排適當的運輸及交通方式將其送返「本國或經常居住國」，並負擔因此所生之必要費用。本公司特約機構有權依其知悉之相關情事決定被保險人之轉送方式。

15. 代墊住院醫療費用：

當被保險人遭遇意外傷害或突發疾病，經由本公司特約機構之特約醫療小組診斷認定需入院治療者，於被保險人之家屬或其代理人將等值金額存入本公司特約機構指定之處所後，本公司特約機構將在美金五千元之限額內，先行墊付被保險人在海外之住院醫療費用。

16. 安排及負擔親友探視機票及住宿（限一名）

被保險人單獨旅行而於其「本國或經常居住國」境外連續住院七日以上，經本公司特約機構認有需要並事前同意者，將安排被保險人之親友一人前往探視，並負擔一張經濟艙來回機票及當地住宿費用讓其前往探視。住宿費用憑單據實報實銷，但每日以不超過美金250元，每位被保險人每次事件最高總金額以不超過美金1,000元為限。本公司特約機構所負擔之費用不包含食物、飲料、通訊及其它服務費用。

17. 安排及負擔配偶或未成年子女返國（限一名）

被保險人因突發疾病、意外或緊急醫療轉送致其配偶或二十歲以下未成年子女乏人照料時，本公司特約機構代為安排該配偶或未成年子女返國，並負擔一張經濟艙單程機票費用，必要時，將安排專人護送該未成年子女返國，不另收費。

18. 安排及負擔復原期間住宿

被保險人於其「本國或經常居住國」境外產生基於醫療考量與緊急醫療轉送、轉送回國或住院相關之必須且不可免之額外住宿情況，經本公司特約機構事前同意，可協助代為安排復原期間的住宿事宜並負擔復原期間住宿。住宿費用不限天數，憑單據實報實銷，但每日以不超過美金250元，每次事件總額以美金1,000元為限。

但此項費用不包含食物、飲料、通訊及其他服務費用。

19. 安排及負擔親友前往處理後事及當地住宿（限一名）

被保險人於其「本國或經常居住國」境外因意外事故或突發疾病而不幸身故，為方便安排後事，家屬可申請在「本國或經常居住國」一位親友前往處理後事之來回經濟艙機票以及當地住宿，費用由本公司特約機構負擔。所負擔之住宿費用憑單據實報實銷，每日最高補助金額為美金250元，總計不超過美金1,000元。上述費用不包含食物、飲料、通訊及其它費用。

20. 安排及負擔遺體/骨灰運送回國或當地安葬

本公司特約機構應依相關法令安排適當的運輸方式將被保險人之遺體/骨灰運回其「本國或經常居住國」，並負擔因此所生之必要費用，經被保險人家屬同意者，亦得安排於被保險人死亡地安葬並負擔其費用，但不含宗教儀式、鮮花及土地之費用。

#### **第四條 【通知義務】**

被保險人因意外傷害或突發疾病致生緊急情況時，被保險人、被保險人之代表人或其家屬應盡速以適當方法安排被保險人前往就近之醫院接受治療，並立即通知本公司特約機構處理。若被保險人於未通知本公司特約機構前已先行入院，則被保險人、被保險人之代表人或其家屬應於發生緊急情況日起三日內通知本公司特約機構。被保險人、被保險人之代表人或其家屬未於三日內為前述通知，致本公司特約機構援助之服務成本增加者，對於因此所增加之服務成本應由被保險人負擔。

因被保險人、被保險人之代表人或其家屬疏於通知本公司特約機構，或其他不可歸責於本公司特約機構之事由，致本公司特約機構之援助行動延誤或無法進行者，本公司特約機構不負任何法律責任。

#### **第五條 【本公司特約機構不可抗力之免責事由】**

因罷工、軍事侵略、外敵入侵、戰爭（不問宣戰與否）、內戰、內亂、叛亂、恐怖行動、政變、暴動、群眾騷動、政治或行政干預、幅射能或其它颶風、水災、地震、海嘯等不可抗力事由，致本公司特約機構之救助行動延誤或無法進行者，本公司特約機構不負任何緊急援助責任。

#### **第六條 【法律責任】**

本公司特約機構為被保險人所安排之醫師、醫院、診所及其他任何專業人員，均非本公司特約機構之受僱人、代理人或使用人，本公司特約機構對其作為或不作為不負任何法律責任。

#### **第七條 【連絡方法】**

被保險人於海外因意外傷害或突發疾病致須海外緊急援助服務時，應以電話向如下本公司特約機構『二十四小時電話服務中心』求助，並使用對方付費電話，其電話費用由本公司特約機構負擔。

台北援助中心886-2-2536-0080

被保險人請求援助時須告知本公司特約機構以下資料：

1. 被保險人之姓名、護照號碼、身份證字號、出生年月日及出國日期。
2. 被保險人發生緊急事故之地點及本公司特約機構可以連絡到被保險人、被保險人之代表人或法定代理人或其家屬之電話號碼。
3. 簡要描述事故狀況。

#### **第八條 【證明文件之取得】**

被保險人向本公司特約機構請求海外緊急援助時，應協助本公司特約機構取得相關證明文件及費用收據。因取得上述證明文件及收據所生之費用，悉依第三條各項援助服務內容決定負擔者。

#### **第九條 【代位請求權】**

被保險人因本辦法條款所稱急難事故之發生，而對第三人有害賠償請求權者，本公司特約機構得於已支付之緊急援助費用範圍內，代位行使被保險人對於第三人之損害賠償請求權；被保險人因急難事故之發生同時對其他保險公司或援助機構有急難補償請求權者，本公司特約機構於其所支付緊急援助費用範圍內，亦享有代位請求權。

本公司特約機構因故未行使第一項之代位請求權，致被保險人自行取得有關之給付者，本公

司特約機構仍得請求被保險人返還其已獲得之緊急援助費用。

#### **第十條 【請求權時效】**

被保險人緊急援助服務之相關理賠金額請求權或其他法律上請求權，自急難事故發生之日起二年內不行使即消滅。

#### **第十一條 【除外事項】**

被保險人所遭遇之緊急情況係由下列原因所造成者，本公司特約機構不負緊急援助責任，但若因當時情況緊急而提供救助服務時，所有援助費用均由被保險人自行負擔：

1. 因「既存病況」所生之一切費用。
2. 於保險期間內，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。
3. 本約未明定應由本公司特約機構負擔之費用及非由本公司特約機構提供或安排之服務所生之費用，除本公司特約機構事前書面同意外，本公司特約機構不予負擔。但於難與本公司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。
4. 於其「本國或經常居住國」或國籍所在地境內所發生之一切事故。
5. 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「既存病況」之休養，而至「母國」或「經常居住國」所在地境外，因此所生之一切費用。
6. 並未發生「嚴重病況」，或經本公司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。
7. 經本公司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。
8. 因生產、流產或懷孕所需之一切處置及相關費用，但在懷孕前廿四週內因異常懷孕或嚴重之懷孕併發症有危及孕婦及胎兒生命之虞者，不在此限。
9. 因下述各項活動所致之意外或傷害者，其所生之一切費用。
  - . 從事需專業嚮導、或需以繩索或其它裝備進行登山、攀岩或洞穴探察。
  - . 飛行傘、特技跳傘、運動跳傘、高空彈跳、熱汽球、懸掛式滑翔翼。
  - . 使用附有氧氣連結管之頭盔之深海潛水。
  - . 各種競賽活動；例如武術、長途越野車、除賽跑以外之競速賽等
  - . 任何職業性質或廠商贊助之運動活動。
10. 因情緒、精神或心理疾病所生之一切費用。
11. 因自殘、自殺、藥癮或藥物濫用、飲酒過量或性病所致之一切費用。
12. 因愛滋病或其相關病症所致之一切費用。
13. 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。
14. 從事或意圖從事不法行為所致之一切費用。
15. 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。
16. 因執行武裝部隊或警察之勤務，或參與戰爭（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。

17. 因核子反應或輻射之直接傷害所生之一切費用。
18. 在船舶、鑽油平台等海上設施上所發生一切行為所致費用，或是需要自船舶、鑽油平台等海上設施運送所發生一切行為一切費用。
19. 事故發生時被保險人已逾七十五歲者，因該事故所生之一切費用。
20. 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」或戰爭所致者）所生之一切費用。

#### **第十二條 【援助費用限制】**

本公司提供緊急醫療轉送、緊急轉送回國、遺體/骨灰運送回國或當地安葬：美金25,000元為限。

#### **第十三條 【注意事項】**

本服務係由本公司無償提供與被保險人，若因故致有修改本辦法之必要時，本公司得自行修改或終止辦法，將不另行通知。