



二十四小時海外急難救助服務辦法

第一條【服務對象】

本海外急難救助服務為英屬百慕達友邦人壽保險股份有限公司台灣分公司(以下簡稱甲方)與香港商捷上援助股份有限公司台灣分公司(以下簡稱乙方)所簽訂,凡投保甲方個人壽險、個人傷害險、個人健康險之有效主契約,設籍且居住在台灣地區之被保險人(不含家屬被保險人,以下簡稱被保險人),均可享有海外急難救助服務一份,若被保險人在友邦人壽有二張(含)以上之上述保單時,該被保險人享有本服務以一份為限。

第二條【名詞定義】

- 「意外傷害」--指之被保險人在本辦法第四條所規定之保障期間內,遭受非由疾病引起之外來突發事故。
- 「突發疾病」--指被保險人在本辦法第四條所規定之保障期間內,所發生不可預期之病症。
- 「緊急事故」--指在本辦法第四條所規定之保障期間內,被保險人於本辦法第三條規定之地區及期間內,所發生除第六條除外事項以外之急難狀況。
- 「急難狀況」--指被保險人因意外傷害或突發疾病,遭受無法防止且急需外來救助之嚴重情況或災難。

第三條【地區及期間】

限被保險人於中華民國(台、澎、金、馬)以外地區旅遊,且國外停留期間以不超過 180 日之期間內所發生之急難事故。

第四條【保障期間】

以甲方與乙方之合約有效且被保險人之保單在正常繳交保險費(展定期保險及減額繳清保險除外)或繳費期滿保單持續有效期間。

第五條【服務項目】

被保險人在保障期間內遭遇意外傷害或突發疾病時,其本人、家屬或其代理人應立即通知乙方「二十四小時救援中心」提供必要之援助服務,且應盡最大努力減輕緊急救援情況之影響。被保險人使用緊急救援服務之處理費用,本公司負擔之總限額以美金 15,000 元為限,其費用包含所有的手續費及其衍生之所有賦稅;逾限額之費用由被保險人自行負擔。被保險人須先付清逾限額之費用,乙方始提供緊急救援服務。

1. 醫療服務

1.1 24 小時緊急電話醫療諮詢

保戶有醫療諮詢需求時,得隨時以電話向捷上援助服務中心請求提供醫療諮詢服務,但此醫療諮詢僅屬建議性質,並不構成病情之診斷。

1.2 安排醫師往診及推薦醫療服務機構

保戶有醫療需求時,捷上援助將安排醫師前往被保險人所在地為其診療或為其介紹醫師或醫療機構等資訊。醫師往診費用及因捷上援助介紹之醫療機構就醫所生之門診費用,捷上援助不先行代墊,由保戶自行負擔。

前項資訊之提供僅屬建議性質,捷上援助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。

1.3 緊急醫療用品及器材遞送

保戶依當地主治醫師之處方及捷上援助的醫生同意,需要當地所缺乏的醫療藥品或器材時,捷上援助將安排遞送(除非違反當地相關輸入規定),但醫療器材或藥品之取得及遞送成本由被保險人自行負擔。

1.4 救護車的安排

保戶或其主治醫師無法安排救護車運送保戶至特定地點時,捷上將協助其安排行駛於陸地車,但因此所生之一切費用(包含派車費及運送保戶所生之費用)由保戶自行負擔。

1.5 協助安排住院

保戶遭遇急難事故,經捷上援助特約醫師或當地合格醫院醫師判斷必須住院治療時,捷上援助應協助安排住院手續。但該項服務之所有相關住院及診療費用由保戶自行負擔。

1.6 醫療病情追蹤

當保戶住院時,捷上援助將與其主治醫師保持聯繫了解其治療狀況,以作後續服務,但涉及個人隱私之事項,將於保戶適當授權後為之。

1.7 緊急轉院醫療

保戶經捷上援助所屬之醫療小組及保戶之主治醫生同意,認為當地醫療設備不足以提供完整之醫療照顧而需轉院時,捷上援助應以合理、適當之方式為保戶安排以必要之醫療設備、醫療伴護小組及運輸工具,護送保戶至鄰近且適當之醫療機構接受治療。

捷上援助保有決定保戶病況之嚴重性是否必須緊急醫療轉送之權利,以及於評估保戶相關情況後決定/安排轉送之時間;捷上援助對於進行醫療轉送之交通工具、地點及形式,有絕對之決定權。

1.8 出院後療養

保戶因遭遇急難事故住進醫院,經其當地主治醫師及捷上之專屬醫師共同認定其於出院後必須就近療養者,友邦人壽將補助被保險人因住宿旅館所支出之住宿費用,每位被保險人每一次事件申請住宿總費用以不超過美金 1000 元為限。(指純因住宿所生之費用,不包括食物、飲料、通訊聯絡、服務費、稅款及任何其他費用)。

1.9 返國安排

保戶因急難事故住院醫療後,如經當地主治醫師及捷上援助之專屬醫師認定保戶之病況已穩定,得以出院返國,且返國後仍需繼續接受住院治療時,捷上援助將安排保戶搭乘定期航線之民航機返國。若返國途中有必要給予醫療照護者,捷上援助將安排隨行醫護人員及必要之醫療設備互送保戶返國。

1.10 親屬探訪機票與住宿補助

當保戶於海外遭遇急難事故並連續住院六天以上(含)且經其當地主治醫師及捷上專屬醫師認定仍需繼續住院者,友邦人壽將提供:

a.保戶之親屬一人往返台灣地區國際機場與保戶所在醫院之最近機場一次的經濟艙定期直飛班機來回機票一張的機票價額,以利保戶親屬前往探視。

b.保戶之親屬一人住宿於保戶所住醫院附近旅館所支出之住宿費用,每位被保險人每一次事件申請住宿總費用以不超過美金 1000 元為限。(指純因住宿所生之費用,不包括食物、飲料、通訊聯絡、服務費、稅款及任何其他費用)。

1.11 協助安排當地安葬

保戶於海外身故時,經保戶之親屬或代理人要求且情況允許者,捷上援助應安排保戶於當地安葬事宜。

1.12 協助安排遺體/骨灰運送返國

保戶於海外身故時,捷上援助將安排適當的空中或地面運輸,將其遺體(限返回台灣地區土葬者)或骨灰以符合基本規格之棺木/骨灰罈運回台灣地區。

1.13 協助未成年之隨行子女返國

保戶於海外因住院或身故,致隨行未成年子女無人照料,經過捷上援助特約醫師及航空公司醫師共同認定該子女身體健康適合搭乘飛機,捷上援助將安排保戶子女搭乘經濟艙定期直飛班機返國,必要時捷上援助將安排合格之照顧人員(非醫護人員)伴隨該子女返國。

1.14 協助同行配偶返國

因保戶於海外住院或身故,以致其同行配偶乏人照顧時,經捷上專屬醫師認定其健康狀況可正常搭乘飛機者,捷上可代為安排該同行配偶搭乘經濟艙定期直飛班機返國,於有必要時,亦將依請求安排人員(以非醫護人員為限)護送其返國。

1.15 醫療問題傳譯

提供保戶有關醫療需要之口譯服務。

1.16 醫療費用之代轉

保戶因海外急難事故需入院接受治療,得向捷上援助請求協助安排住院事宜及代轉住院醫療費用,捷上援助於收到其親友請求轉交之所需款項(住院醫療費用及服務費)後,將協助轉交於被保險人。醫療費用代轉之服務費每件以美金兩百元計收,並依代轉之金額另收取分公司服務費如下表:

代轉總金額	分公司服務費用
不足美金 250 元	美金 200 元
美金 251 ~ 500 元	美金 250 元
美金 501 ~ 750 元	美金 400 元
美金 751 ~ 1,500 元	美金 500 元
美金 1,501 ~ 5,000 元	美金 750 元

1.17 人道援助

保戶請求本合約約定服務範圍以外之緊急援助服務,或與保戶同行之人員因緊急情況需要援助服務時,經保戶(含其同行人員)本人、其代理人、家屬或利害關係人以書面同意負擔所有相關援助服務所生之費用,並先將預估費用之金額(多退少補)匯入捷上援助指定之帳戶者,捷上援助將本於人道精神提供援助服務。

1.18 大陸地區特殊服務

大陸地區醫院住院免保證金(MedPass 任中橫)服務被保險人可於中國大陸入住任何一間接納醫療卡上印有任中橫標誌之捷上援助網絡醫院,而毋需支付入院保證按金。前述網絡醫院位於中國大陸主要省份之主要城市。以上服務並不包括一切營銷相關的材料或費用。

2. 旅行協助

2.1 行前資訊提供

保戶旅行前,得請求捷上援助就近以電話方式,提供將前往地區之簽證、機場海關稅關、檢疫、預防接種、天氣、匯率等訊息(以上訊息係依最新旅遊資訊提供)。

2.2 旅行協助

保戶於旅遊期間得向捷上詢問有關全球簽證要求、使領館資訊、國定假日、匯率、語文、氣象報告、運輸/飛機航班等訊息。

2.3 代尋並轉送行李

保戶遺失行李時,捷上援助應代為找尋並轉送,但其所生費用由保戶自行負擔。

2.4 信用卡、護照、簽證協助及補發遞送協助

保戶遺失信用卡、護照、簽證時,捷上援助應協助向駐外單位報備及協助,並應協助保戶辦理護照、簽證之補發與遞送,但其所生費用由保戶自行負擔。

2.5 文件補發遞送

捷上援助得協助保戶取得並遞交補發之必要旅遊文件(例如:旅行支票及信用卡等),但補發及遞送費用應由保戶自行負擔。

2.6 推薦通譯機構/秘書協助之資訊

提供保戶有關通譯、秘書從業機構之資訊。



2.7 國外租車安排

保戶於海外需要租車時，捷上將協助安排其租車，保戶應提供捷上其有效信用卡號碼，並自行負擔一切費用。

2.8 國外主要城市旅館住宿安排推薦保戶於海外需要安排旅館住宿時，捷上將協助安排其旅館住宿，保戶應提供捷上其有效信用卡號碼，並自行負擔一切費用。

2.9 保險產品及理賠資訊服務及協助捷上援助提供友邦人壽產品及理賠資訊服務及協助。

3. 法律援助

保戶於海外需法律諮詢，得向捷上援助請求法律援助，捷上援助應盡力提供必要之法律援助或法律服務相關資訊。但費用由保戶自行承擔。若因故致有繳納保釋金保證金之需要，得請求捷上援助代為繳交，捷上援助於收到被保險人或其家屬請求轉交之保證金款項後，將協助繳納。

第六條【除外事項】

1. 若被保險人遭遇緊急事故之地點為乙方服務範圍所不及之戰區或偏遠地區時，甲方不負費用給付的責任，但仍提供諮詢服務。
2. 戰爭、兩國之敵對行為、內戰、內亂、軍事政變、示威暴動及恐怖行動等。
3. 參與犯罪行為。
4. 參與賭博之活動、賽車、賽馬、自由車競賽、運動表演、比賽之集訓或參加職業性運動比賽。
5. 參與戰鬥，但被保險人自衛性之行動不在此限。
6. 核子輻射、感染或爆炸。
7. 已接受治療或被保險人本身已知有既往症、復發性疾病、慢性疾病。
8. 被保險人於預產期前三個月內流產或分娩者。
9. 精神方面之疾病。
10. 故意使用過量藥物或酒精所致之疾病，但被保險人依照合格醫師處方藥物所致之症狀不在此限。
11. 自殺、自殘或被保險人之故意行為所致者。
12. 非以購票乘客身份搭乘航空器具，或者搭乘非經當地政府登記許可之民用飛行客機者。
13. 被保險人心神喪失所致者。

第七條【不可抗力之免責事由】

若有罷工、戰爭、敵國入侵、武裝衝突(不論是否正式宣戰)、內戰、內亂、叛亂、恐怖行動、政變、暴動、群眾騷動、政治或行政干預、輻射能或其他諸如颱風、火災、地震或海嘯等不可抗力或不可歸責於乙方之事由，使乙方之救助行動無法進行時，乙方不負急難援助之責任。

第八條【服務對象之限制】

除本辦法另有規定外，所列之服務僅限之被保險人本人使用，不得讓予第三人。

第九條【通知義務】

- (1) 被保險人遭受意外傷害或突發疾病致有生命危險時，被保險人或其代理人應儘速以適當方法安排被保險人前往就近之醫院接受治療，並即通知乙方。
- (2) 若被保險人在未通知乙方以前已先行入院，則被保險人或其代理人須於發生急難狀況之日起三日內通知乙方。被保險人或其代理人未於三日內通知乙方，致援助行動延誤或無法進行者，乙方不負急難援助之責任。

第十條【證明文件】

被保險人應協助乙方取得急難援助費用之有關證明文件及收據。因取得前開證明文件及收據所發生之費用依本辦法第五條之規定。

第十一條【終止使用本辦法之事由】

被保險人違反第八條規定而將本辦法所列之各項服務轉於第三人使用，本辦法自該情形發生時自動終止。

第十二條【本辦法之修改或終止】

本辦法係甲方無償提供的服務，必要時甲方得修改或終止服務內容，且得不另行通知。

第十三條【法律責任】

甲方特約機構及其安排之醫師、醫院、診所及其他專業人員並非甲方之受僱人、代理人或使用人，甲方對其作為不負責任。

第十四條【管轄法院】

本辦法涉訟時，以台灣台北地方法院為管轄法院。

友邦人壽「24小時海外急難救助服務」

轉接電話(受話人付費)：所在國國際台 + 886-2-2326-6768

直撥電話(會員自費)：所在國國碼 + 886-2-2326-6768