

壹、使用須知

符合本服務辦法資格之「用戶」(被保險人)出國旅遊期間，萬一遇到意外事故，往往因人地生疏、語言不通，而延誤處理時機，有鑑於此，本公司特提供「24小時海外援助中心救援專線」，冀透過訓練有素的優秀服務人員，提供「用戶」周全的服務。謹將本公司海外急難救助服務內容簡述如下：

- (一)、「用戶」若在海外遇有意外事故時，請即以電話與台北「24小時海外援助中心」聯繫，告知下列事項：
 - 1、「用戶」之姓名及身分證號碼
 - 2、發生急難之地點及聯絡電話
 - 3、簡要描述情況及所需援助
- (二)、通知義務：當「用戶」發生可能需援助中心提供「服務」之事故時，「用戶」應立即通知本公司特約機構。「用戶」發生急難事故時，「用戶」、「用戶」之代表人或其家屬應盡速以適當方法安排「用戶」前往就近之醫院接受治療，並立即通知援助中心。如「用戶」因意外傷害而住院接受治療，「用戶」、「用戶」之代表人或其家屬應於事故發生日起五日內通知援助中心(倘若遇天災或不可抗力之特定事故時，將不受五日之限制)，否則援助中心不提供事後費用補助申請。「用戶」、「用戶」之代表人或其家屬於通知援助中心尋求協助前，所有非經援助中心提供之醫療相關安排而產生之費用，援助中心不提供費用補助。「用戶」、「用戶」之代表人或其家屬未於五日內通知援助中心，因「用戶」、「用戶」之代表人或其家屬疏於通知援助中心，或其他不可歸責於援助中心之事由，致援助中心之援助行動延誤或無法進行者，本公司及援助公司不負任何法律責任。
- (三)、證明文件：「用戶」應協助援助中心取得急難救助之有關證明文件及收據。
- (四)、本項服務對象限「用戶」本人，並限個人傷害保險、個人旅行綜合保險附加旅行平安保險、個人旅平保險之「用戶」於「本國或經常居住國」境外地區之每次旅遊停留期間不超過90天，始得享有「服務」；團體海外商務旅綜保險之「用戶」於「本國或經常居住國」境外地區之每次旅遊停留期間不超過180天，始得享有「服務」。若冒用或「用戶」於保險期間外仍繼續使用時，所有之救助費用自行負擔。
- (五)、凡本公司提供本服務之「個人傷害保險」、「個人旅行綜合保險附加旅行平安保險」、「旅行平安保險」及「團體海外商務旅綜保險」保單之被保險人均為得免費申請本項服務之「用戶」，惟「用戶」喪失上述保險商品之被保險人資格時，本服務即行終止。

貳、服務項目

- (一)、醫療服務
 - 1、24小時緊急電話醫療諮詢
 - 2、安排醫師往診及推薦醫療服務機構
 - 3、緊急醫療用品及器材遞送
 - 4、救護車的安排
 - 5、協助安排住院
 - 6、醫療病情追蹤
 - 7、緊急醫療轉送(服務含意外傷害事故、疾病事故)
 - 8、出院後療養(服務含意外傷害事故、疾病事故)
 - 9、緊急轉送回國(服務含意外傷害事故、疾病事故)

- 10、安排親友前往探視(服務含意外傷害事故、疾病事故)
- 11、協助安排當地安葬(服務含意外傷害事故、疾病事故)
- 12、協助安排遺體/骨灰運送返國(服務含意外傷害事故、疾病事故)
- 13、安排親友處理後事(服務含意外傷害事故、疾病事故)
- 14、安排未成年子女返國(服務含意外傷害事故、疾病事故)
- 15、協助同行配偶返國(服務含意外傷害事故、疾病事故)
- 16、醫療問題傳譯
- 17、代墊住院醫療費用 (限申根簽證旅遊保險保戶)
- 18、人道援助

(二)、旅行協助

- 1、行前資訊提供
- 2、旅行協助
- 3、代尋並轉送行李
- 4、護照、簽證協尋及補發遞送協助
- 5、文件補發遞送
- 6、推薦通譯機構/秘書協助之資訊
- 7、國外租車安排
- 8、國外住宿安排

(三)、法律援助

參、服務辦法及除外事項

第一條 定義

- 「用戶」：指投保本公司提供本服務之「個人傷害保險」、「個人旅行綜合保險附加旅行平安保險」、「旅行平安保險」及「團體海外商務旅行綜合保險」專案商品保險契約之被保險人。
- 「申根簽證旅遊保險保戶」：指為赴歐洲申根國家旅遊申請申根簽證而投保本公司旅行平安保險保單且領有申根旅遊醫療保險證明之被保險人。
- 「海外急難救助卡」：係指本公司所發給載有援助中心電話之書面。
- 「本國或經常居住國」：指台灣、澎湖、金門與馬祖。
- 「意外傷害」：指非由疾病引起之外來突發事故所致者。
- 「急難狀況」：指「用戶」因意外傷害，遭遇無法防止且急需外來救助之嚴重情況或災難。
- 「急難事故」：指「用戶」在本辦法第二條所規定之服務有效期間內，於本辦法第四條所規定之地區及期限內，發生除第十二條除外事項以外之急難狀況，並經由本公司特約機構提供協助之事故。
- 「恐怖行動」：意指出於任何人或團體，無論以其單獨個人、組織或政府名義，因政治、宗教、意識形態、種族目的或理由，意圖對任何政府及/或大眾、特定族群造成影響，所採取包括但不限於強迫或暴力及/或威脅之行動。
- 「嚴重病況」：指特約機構依「用戶」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「用戶」死亡或對其健康造成立即或長期重大傷害之情況。
- 「既存病況」：指「用戶」於發生急難事故前六個月以內，曾接受該疾病之治療者。

第二條 服務有效期間

- 「用戶」於本公司投保提供本服務之「個人傷害保險」、「個人旅行綜合保險附加旅行平安保險」、「旅

行平安保險」及「團體海外商務旅綜保險」保險契約之有效期間內均得免費申請本項服務，惟「用戶」喪失上述保險商品之被保險人資格時，本服務即行終止。

第三條 特約機構

本公司同意在「用戶」之海外急難救助服務有效期間內，經由本公司之特約機構及其所屬「二十四小時海外援助中心」提供「用戶」海外急難救助服務（以下簡稱急難救助服務）。

第四條 救助地區及期限

本辦法所稱急難救助服務，限個人傷害保險、個人旅行綜合保險附加旅行平安保險、個人旅平保險之「用戶」於「本國或經常居住國」境外地區連續旅行不超過 90 天之期間內所發生之急難狀況；團體海外商務旅綜保險之「用戶」於「本國或經常居住國」境外地區連續旅行不超過 180 天之期間內所發生之急難狀況

第五條 連絡方法

當「用戶」需要急難救助時，可依「海外急難救助卡」上所載服務電話或下列電話向「二十四小時海外援助中心」求助。

使用時請撥台北 886-2-2326-6722 全天候 24 小時華語熱線電話服務求助。

「用戶」求助時必須告知本公司之特約機構下列資訊：

- 1、「用戶」之姓名、身分證號碼（無中華民國國籍者以護照號碼為準）、出生年月日。
- 2、「用戶」發生急難之地點及「用戶」或其代理人之聯絡電話號碼。
- 3、簡要描述急難狀況及所需援助。

第六條 服務項目

本公司特約機構提供「用戶」下列服務：

(一) 醫療服務

(1) 24 小時緊急電話醫療諮詢

用戶有醫療諮詢需求時，得隨時以電話向特約機構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。

(2) 安排醫師往診及推薦醫療服務機構

用戶有醫療需求時，特約機構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。醫師往診費用及因特約機構介紹之醫療機構就醫所生之門診費用，特約機構不先行代墊，由用戶自行負擔。

前項資訊之提供僅屬建議性質，特約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。

(3) 緊急醫療用品及器材遞送

用戶依當地主治醫師之處方及特約機構的醫生同意，需要當地所缺乏的醫療藥品或器材時，特約機構會安排遞送(除非違反當地相關輸入規定)，但醫療器材或藥品之費用由用戶自行負擔。

(4) 救護車的安排

用戶或其主治醫師無法安排救護車運送用戶至特定地點時，特約機構將協助其安排行駛於陸地上之救護車，但因此所生之一切費用。(包含派車費及運送用戶所生之費用)由用戶自行負擔。

擔。

(5) 協助安排住院

用戶遭遇急難事故，經特約機構特約醫師或當地合格醫院醫師判斷必須住院治療時，特約機構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用戶自行負擔。

(6) 醫療病情追蹤

當用戶住院時，特約機構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，將於用戶適當授權後為之。

(7) 緊急醫療轉送 (服務含意外傷害事故、疾病事故)

用戶經特約機構所屬之醫療小組及用戶之主治醫生同意，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，特約機構應以合理、適當之方式為用戶安排以必要之醫療設備、醫療伴護小組及運輸工具，護送用戶至鄰近且適當之醫療機構接受治療。

特約機構保有決定用戶病況之嚴重性是否必須緊急醫療轉送之權利，以及於評估用戶相關情況後決定/安排轉送之時間；特約機構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。本項轉送費用由特約機構負擔美金 50,000 元以內之限額。

(8) 出院後療養 (服務含意外傷害事故、疾病事故)

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，捷上將補助被保險人因住宿旅館所支出之住宿費用，每日不超過美金 250 元，總計不得超過美金 1,000 元。(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)。

(9) 緊急轉送回國 (務含意外傷害事故、疾病事故)

用戶因急難事故住院醫療後，如經當地主治醫師及特約機構之專屬醫師認定用戶之病況已穩定，得以出院返國，且返國後仍需繼續接受住院治療時，特約機構將安排用戶搭乘適當交通工具返國。若返國途中有必要給予醫療照護者，特約機構將安排隨行醫護人員及必要之醫療設備護送用戶返國。

(10) 安排親友前往探視 (服務含意外傷害事故、疾病事故)

當用戶於海外遭遇急難事故並連續住院7天以上(含)且經其當地主治醫師及特約機構專屬醫師認定仍需繼續住院者，特約機構將提供用戶之親屬一人往返台灣地區國際機場與用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，以利用戶親屬前往探視。

(11) 協助安排當地安葬 (服務含意外傷害事故、疾病事故)

用戶於海外身故時，經用戶之親屬或代理人要求且情況允許者，特約機構應安排用戶於當地安葬事宜，特約機構並於美金 50,000 元之範圍內負擔該安葬費用。

(12) 協助安排遺體/骨灰運送返國 (服務含意外傷害事故、疾病事故)

用戶於海外身故時，特約機構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，特約機構並於美金 50,000 元之範圍內負擔該費用。

(13) 安排親友處理後事 (服務含意外傷害事故、疾病事故)

用戶因意外傷害死亡，特約機構將協助安排一位親屬自臺灣往返處理後事之經濟艙機票，其經濟艙定期直飛班機來回機票一張之費用由特約機構提供。

(14) 安排未成年子女返國 (服務含意外傷害事故、疾病事故)

用戶於海外因住院或緊急醫療轉送或身故，致隨行未成年子女(指十六歲以下或未滿二十四歲未婚且在學子女)無人照料，經過特約機構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，特約機構將安排用戶子女搭乘經濟艙定期直飛班機返國，必要時特約機構將安排合格之照顧人員(非醫護人員)伴隨該子女返國。

(15) 協助同行配偶返國 (服務含意外傷害事故、疾病事故)

因用戶於海外住院或緊急醫療轉送或身故，以致其同行配偶乏人照顧時，經特約機構專屬醫師認定其健康狀況可正常搭乘飛機者，特約機構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。本服務項目由特約機構負擔。

(16) 醫療問題傳譯

提供用戶有關醫療需要之口譯服務。

(17) 醫療費用之代墊(限申根簽證旅遊保險用戶)

「申根簽證旅遊保險用戶」若因意外傷害或突發疾病住院而需要特約機構提供代墊住院醫療費用之服務時，由用戶或其代表人填具「代墊住院醫療費用」擔保償還證明書，經本公司授權，特約機構可協助代墊「用戶」於住院期間(含住宿及醫師費)所發生的醫療費用，每次事件總額以歐元 30,000 元為限。用戶或其代表人於日後受到本公司提示還款通知日起 7 日內償還全數代墊款項；倘逾前述期限，用戶仍未能返還本公司全數代墊款項者，本公司得依約逕自用戶得領取的保險金中扣除已代墊金額或逕依法追償本代墊款項。

(18) 人道援助

用戶請求本合約約定服務範圍以外之緊急援助服務，或與用戶同行之人員因緊急情況需要援助服務時，經用戶(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)匯入特約機構指定之帳戶者，特約機構將本於人道精神提供援助服務。

服務限額：

- 一、 緊急醫療轉送、緊急轉送回國、協助安排當地安葬、協助安排遺體/骨灰運送返國：美金 50,000 元。「申根簽證旅遊平安保險保戶」不受此限，其單次急難事故以歐元 30,000 元為限。
- 二、 安排親友前往探視/安排親友處理後事：經濟艙定期直飛班機來回機票一張。
- 三、 安排未成年子女/同行配偶返國：單程經濟艙機票一張。
- 四、 出院後療養：住宿費用每日不超過美金 250 元，總計不得超過美金 1,000 元。(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)。

每位用戶、每一次單一事件在上述二到三項的花費，其最高金額上限為美金 20,000 元。

(二) 旅行協助

(1) 行前資訊提供

用戶旅行前，得請求特約機構就近以電話方式，提供將前往地區之簽證、機場海關稅賦、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) 旅行協助

用戶於旅遊期間得向特約機構詢問有關全球簽證要求、國定假日、匯率、語文、氣象報告、運輸/飛機航班等訊息。

(3) 代尋並轉送行李

用戶遺失行李時，特約機構應代為找尋並轉送，但其所生費用由用戶自行負擔。

(4) 護照、簽證協尋及補發遞送協助

用戶遺失護照、簽證時，特約機構應協助向駐外單位報備及協尋，並應協助用戶辦理護照、簽證之補發與遞送，但其所生費用由用戶自行負擔。

(5) 文件補發遞送

特約機構得協助用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用戶自行負擔。

(6) 推薦通譯機構/秘書協助之資訊

提供用戶有關通譯、秘書從業機構之資訊。

(7) 國外租車安排

用戶於海外需要租車時，特約機構將協助安排其租車，用戶應提供特約機構其有效信用卡號碼，並自行負擔一切費用。

(8) 國外住宿安排

用戶於海外需要安排旅館住宿時，特約機構將協助安排其旅館住宿，用戶應提供特約機構其有效信用卡號碼，並自行負擔一切費用。

(三) 法律援助

用戶於海外需法律諮詢，得向特約機構請求法律援助，特約機構應盡力提供必要之法律援助或法律服務相關資訊。但費用由用戶自行承擔。若因故致有繳納保釋金保證金之需要，得請求特約機構代為繳交，特約機構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。

上述服務第(一)至(三)項係依推薦或安排而辦理者，因之而產生第三人費用時，除載明由特約機構負擔費用外，應由「用戶」自行負擔之。

第七條 人道救助

「用戶」於非本辦法所定適用範圍內請求急難救助服務，或「用戶」之同行家屬或友人因意外傷害或突發疾病致需急難救助服務者，本公司之特約機構將按件收費提供本辦法所列項目之服務。

第八條 通知義務

當「用戶」發生可能需援助中心提供「服務」之事故時，「用戶」應立即通知本公司特約機構。「用戶」發生急難事故時，「用戶」、「用戶」之代表人或其家屬應盡速以適當方法安排「用戶」前往就近之醫院接受治療，並立即通知援助中心。如「用戶」因意外傷害而住院接受治療，「用戶」、「用戶」之代表人或其家屬應於事故發生日起五日內通知援助中心(倘若遇天災或不可抗力之特定事故時，將不受五日之限制)，否則援助中心不提供事後費用補助申請。「用戶」、「用戶」之代表人或其家屬於通知援

助中心尋求協助前，所有非經援助中心提供之醫療相關安排而產生之費用，援助中心不提供費用補助。「用戶」、「用戶」之代表人或其家屬未於五日內通知援助中心，因「用戶」、「用戶」之代表人或其家屬疏於通知援助中心，或其他不可歸責於援助中心之事由，致援助中心之援助行動延誤或無法進行者，本公司及援助公司不負任何法律責任。

第九條 就醫返國配合事項

為使本公司特約機構能迅速安排「用戶」返國，「用戶」或其代理人應提供下列資料憑以辦理返國手續：

- 1、「用戶」接受治療之醫院或醫療機構名稱、地址及電話號碼。
- 2、主治醫師之姓名、地址及電話號碼，如必要時，亦需提供「用戶」家庭醫生之姓名、地址和電話號碼。本公司之特約機構或其指定之醫務代表有權探視「用戶」之健康狀況。「用戶」無正當理由拒絕探視時，本公司之特約機構得停止提供醫療救助服務。
- 3、「用戶」返國之日期及返國之交通工具由本公司之特約機構依個案情況考慮決定之。

第十條 證明文件

「用戶」應協助本公司之特約機構取得急難救助費用之有關證明文件及收據，以處理有關帳務及代墊清償事宜。

第十一條 代位請求權

急難事故之發生係因可歸責於第三人之事由所致者，本公司之特約機構得於其已支付之急難救助費用範圍內，代位行使「用戶」損害賠償請求權；「用戶」因急難事故之發生對其它保險公司或救助機構有急難補償請求權者，本公司之特約機構於其所支付急難救助費用範圍內亦享有代位請求權。

前項所稱第三人，不包括「用戶」之家屬或其受僱人或與「用戶」同行之人。

本公司之特約機構因故未行使第一項之代位權，致「用戶」自行取得有關之給付者，本公司之特約機構仍得請求「用戶」返還其已獲得之急難救助費用。

第十二條 除外事項

「用戶」若發生下列處置或事故時，本公司特約機構不負急難救助責任：

- (1) 因「既存病況」所生之一切費用。
- (2) 「用戶」於保險期間（保險期間較一年長者以一年計）內，就單一醫療事故發生一次以上緊急醫療轉送及（／或）轉送回國服務。
- (3) 本服務辦法未明定應由特約機構負擔之費用及非由特約機構提供或安排之服務所生之費用，除特約機構事前書面同意外，特約機構不予負擔。但於難與特約機構事前聯絡之偏遠或落後地區，為避免「用戶」生命或身體之傷害，而採取緊急醫療轉送者，不在此限。
- (4) 「用戶」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) 「用戶」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「本國或經常居住國」或國籍所在地境外，因此所生之一切費用。
- (6) 「用戶」並未發生「嚴重病況」，或經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) 「用戶」經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) 「用戶」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) 「用戶」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登山、攀岩或進入山洞、地下洞穴或河床壺洞。
 - 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。
 - 各種競速賽活動如：武術、長途越野車、賽跑及其以外之競速賽等活動，或參與職業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) 「用戶」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) 「用戶」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) 「用戶」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) 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。
- (19) 事故發生時「用戶」已逾七十五歲者，因該事故所生之一切費用。
- (20) 「用戶」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。

第十三條 不可抗力之免責事由

因罷工、戰爭、敵國入侵、武裝衝突(不問是否正式宣戰)、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、輻射能或其它諸如颶風、水災、地震、或海嘯等不可抗力之事由，使本公司特約機構之救助行動延誤或無法進行者，本公司及本公司之特約機構不負急難救助責任。

第十四條 法律責任

本公司特約機構及其所安排之醫師、醫院、診所及其它任何專業人員，並非本公司之受僱人、代理人或使用人，本公司對其作為及不作為不負任何責任。

第十五條 地址變更通知

「用戶」於申請書上所載明之住址如有變更時，應即通知本公司。

第十六條 管轄法院

「用戶」如因不履行本辦法致發生訴訟時，同意為台灣台北地方法院為第一審管轄法院。

第十七條 辦法變更終止權

本公司如與特約服務機構的契約發生修改或終止時，本公司保有修改或終止本辦法的權利。