

華南產物海外緊急救援服務辦法

適用資格：

- 一、第一類被保險人：華南產物所簽發旅行平安險、個人傷害險與旅行業責任險且保單上載明從台灣、澎湖、金門與馬祖離境之被保險人。本類被保險人在下述服務所指「本國或經常居住國」指台灣、澎湖、金門與馬祖。
- 二、第二類被保險人：華南產物所簽發旅行平安險與旅行業責任險且保單上載明從中華人民共和國(含香港及澳門)離境赴台灣、澎湖、金門與馬祖旅遊之被保險人。本類被保險人在下述服務所指「本國或經常居住國」指中華人民共和國(含香港及澳門)。

被保險人	第一類	第二類
緊急事故限額	旅行平安險&個人傷害險 US\$10,000 旅行業責任險 US\$30,000	
緊急事故資格	限意外傷害所致	
住院醫療費用及保證金	代轉上限 US\$5,000	

名詞定義：

- 一、「意外傷害」指非由疾病引起之外來突發事故所致者。
- 二、「嚴重病況」指國際 SOS 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。

服務特約機構：國際 SOS

服務地理範圍：被保險人於「本國或經常居住國」(詳前述定義)境外地區之每次旅遊停留期間不超過 180 天內，始得享有服務。國際 SOS 承諾將盡最大努力提供服務，但因天災、戰爭、政變或其它不可抗力因素等情事之發生致無法提供服務或提供服務顯有困難者，不在此限。

服務內容：

(一)醫療協助

- (1) 旅遊保健電話諮詢服務
國際 SOS 應為被保險人透過電話提供旅遊保健諮詢服務。但此服務僅屬諮詢性質，不構成病情之診斷。
- (2) 醫療服務機構之推薦
國際 SOS 基於被保險人要求，應向其提供醫師、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。國際 SOS 並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，亦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。
- (3) 安排預約當地醫師看診
國際 SOS 將協助被保險人代為預約當地醫師看診。但所有相關之費用須由被保險人自行負擔。

- (4) 安排住院
如被保險人病情嚴重需住院治療，國際 SOS 將協助被保險人辦理入院。但所有相關住院及診療費用應由被保險人自行負擔。
- (5) 醫療轉送或轉送回國前之住院期間病況觀察
在執行醫療轉送或轉送回國前，國際 SOS 將於被保險人住院期間對其醫療情況進行追蹤監控以確保被保險人適於醫療轉送或轉送回國，但涉及被保險人個人隱私之事項，經被保險人適當授權後，始得為之。
- (6) 醫療傳譯服務
國際 SOS 應為被保險人安排透過電話進行醫療傳譯服務。
- (7) 遞送緊急藥物
國際 SOS 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，但國際 SOS 不負擔該等藥物之價金及遞送費。
- (8) 安排親友前往探視
若被保險人於其「本國或經常居住國」境外旅行時住院，國際 SOS 可代為安排被保險人在台親友前往探視被保險人之來回機票訂位及住宿安排，但相關費用由被保險人或其親友負擔。
- (9) 安排親友處理後事及住宿
若被保險人於「本國或其經常居住國」以外地區旅行時不幸身故，為方便安排後事，國際 SOS 可安排被保險人在台親友前往處理後事之機票訂位及住宿安排，但相關費用由被保險人或其親友負擔。
- (10) 安排未成年子女返國
若被保險人因意外傷害或緊急醫療轉送而使其未成年隨行子女乏人照料，國際 SOS 將可協助安排其搭機返國。如必要時，國際 SOS 亦可安排合格人員護送其返國，但所有相關費用由被保險人或其親友負擔。
- (11) 安排配偶返國
若被保險人因意外傷害或緊急醫療轉送而使其配偶乏人照料，國際 SOS 將可安排其搭機返國。如必要時，國際 SOS 亦將安排合格人員護送其返國，但所有相關費用由被保險人或其親友負擔。
- (12) 出院後療養
被保險人因遭遇急難事故住院，經當地主治醫師及國際 SOS 醫師共同認定其於出院後須就近療養者，國際 SOS 將可代為安排住宿事宜，但所有相關費用由被保險人或其親友負擔。

(二) 旅遊協助

- (1) 簽證及接種資訊之提供
國際 SOS 應被保險人之需，應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，但國際 SOS 對引述內容之正確性不為任何形式之保證。
- (2) 通譯/秘書服務之推薦
國際 SOS 應向被保險人提供外國通譯/秘書之名稱、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，國際 SOS 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。
- (3) 遺失行李之協尋
被保險人在「本國或經常居住國」境外旅行遺失行李時，國際 SOS 應協助其向有關機關辦理相關手續。

(4) 遺失護照之協助

被保險人在「本國或經常居住國」境外旅行遺失護照時，國際 SOS 應協助其向有關機關辦理相關手續。

(5) 重要旅遊文件的補發與遞送

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時，國際 SOS 應提供相關資訊以協助該被保險人申請補發及遞送。

(6) 行前資訊

國際 SOS 將應被保險人之需，協助提供國外簽證、國定假日、匯率、語文、天氣、運輸/班機資訊。

(7) 緊急傳譯服務

被保險人在「本國或經常居住國」境外旅行而有緊急需要時，國際 SOS 將透過電話安排傳譯服務予被保險人。

(8) 使領館資訊

國際 SOS 應向被保險人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。

(9) 緊急資訊或文件傳送

國際 SOS 應於被保險人提出要求時，協助其安排將緊急訊息或文件傳送予其親友或公司。

(10) 安排簽證延期

被保險人在「本國或經常居住國」境外旅行，因住院治療導致簽證過期，國際 SOS 將協助其辦理簽證延期。

(三) 法律協助

(1) 法律服務之推薦

國際 SOS 應向被保險人提供律師與法律執業人員之姓名、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。國際 SOS 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。

(2) 安排預約律師

國際 SOS 將協助被保險人與律師預約，但相關費用由被保險人自行負擔。

(3) 保釋金之代轉

被保險人在「本國或經常居住國」境外旅行被要求支付保釋金時，倘被保險人以其信用卡或由其親友向國際 SOS 交付所需金額及處理費，國際 SOS 將為其安排代轉事宜。代轉金額以美金 5,000 元為限。

上述(一)至(三)類服務純依推薦或安排而辦理者，因之而產生第三人費用時，由被保險人負擔之。

(四) 緊急事故

(1) 代轉住院醫療費用及保證金

若第一或第二類被保險人因意外傷害住院而需要國際 SOS 提供代轉住院醫療費用及保證金之服務時，國際 SOS 可協助代轉其於住院期間（含住宿及醫師費）所發生的醫療費用。國際 SOS 將自其在台親友或相關第三者獲得醫療費用與案件處理費後，方協助代轉。其中代轉住院醫療費用及保證金以美金 5,000 元為限。

- (2) 緊急醫療轉送
若被保險人因意外傷害所致「嚴重病況」須接受緊急醫療轉送時，經華南產物授權同意，國際SOS應安排適當的通訊、交通工具及醫療伴護小組，將被保險人送往能提供適當醫療之最近醫院，但非「本國或經常居住國」。經轉送治療後是否有再其他緊急轉送治療之必要，須經國際SOS醫師評估並參考主治醫師診斷有其必要，且經華南產物授權同意。
- (3) 緊急轉送回國
當被保險人於「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，被保險人經國際SOS醫師評估並參考主治醫師診斷有緊急轉送回國治療必要，且經華南產物授權同意，國際SOS將安排適當的通訊、交通及醫療伴護小組送其返回「本國或經常居住國」。
- (4) 遺體/骨灰運送回國或當地禮葬
若被保險人因意外傷害而在「本國或經常居住國」境外不幸身故，經華南產物授權同意，國際SOS會安排適當的空中或地面運輸，將其遺體或骨灰自死亡地點運回被保險人之「本國或其經常居住國」，或安排當地安葬，但不含土地、宗教儀式及鮮花。棺木/骨灰罈規格必須符合國際航空運輸標準者為限。

上述服務係按件計費，華南產物就第一及第二類被保險人(旅行平安險、個人傷害險)因上述服務第(2)項至第(4)項於單次急難事故(限意外傷害所致)所生費用總計負擔限額以美金10,000元為限，就第一及第二類被保險人(旅行業責任險)因上述服務第(2)項至第(4)項於單次急難事故(限意外傷害所致)所生費用總計負擔限額以美金30,000元為限，超過額度部份將由被保險人或其親友自行負擔，國際SOS於收到被保險人或其家屬負擔金額之足額後方才進行服務安排。

通知義務：

發生可能需國際SOS提供服務之事故時，被保險人應立即告知國際SOS，否則因之所生費用將由被保險人自行負擔。

服務配合事項：

為便於國際SOS能迅速安排服務，被保險人應協助提供姓名、身分證字號、聯絡電話、事故地點/接受治療之醫院名稱、主治醫師姓名、聯絡電話及地址。必要時，國際SOS之醫務代表有權檢查被保險人身體狀況，被保險人無正當理由拒絕時，國際SOS得停止提供醫療救助服務。

證明文件：

被保險人應協助國際SOS取得急難救助費用之有關證明文件及收據，以處理有關帳務事宜。

授權及權利移轉：

為提供服務所需，被保險人於國際SOS提出要求時需同意國際SOS向其他保險公司或機構取得相關資料及求償，否則國際SOS有權拒絕提供服務。

不可抗力之免責事由：

國際SOS承諾將盡最大努力提供服務，但若直接或間接因天災、政府當局或軍事當局之命令、內亂、戰爭、意外、自然災害或巨災、罷工或其他形式之停工等不可抗力因素，致超出國際SOS得正常提供服務之範圍，造成服務「延遲履行、無法履行或中斷，則國際SOS不需負責。

法律責任

國際 SOS 同意於指定或推薦服務提供人以協助被保險人時，應盡善良管理人之注意義務。除國際 SOS 就服務提供人之指定或推薦有故意或過失之事情外，國際 SOS 對該服務提供人之行為與品質導致之過失或疏忽所造成被保險人之損失，不負任何責任。

被保險人不得因服務所致間接傷害或損失向華南產物或國際 SOS 追索。

本服務係無償性額外提供予保戶之加值服務，與保險契約內容無關，若被保險人加繳保費投保「華南產物個人傷害保險海外急難救助附加條款」或「華南產物海外急難救助附加條款」則不適用此服務辦法。本公司保留隨時修改或終止本服務之權利，不另通知。