

國華人壽海外緊急救援服務辦法

國華人壽保險股份有限公司(以下簡稱本公司),為使保戶於出國期間,不致因突發疾病或意外事故而求助無門,特提供「24 小時海外緊急救援服務」,並訂定本服務辦法。

第一條 服務對象

本服務對象依保單性質之不同而分為三部份,即分為黃金級、白金級及鈦金級,其在保單有效且繳費期間內達有下表「使用資格條件」者,即為各級之適格保戶,自動享有本公司提供之『24 小時海外緊急救援服務』,不須另行申請。

使用資格條件：

使用類別	資格
黃金級	1. 個人壽險有效契約保單繳費期間內年度實繳保險費達 24,000 元(躉繳件以躉繳保險費 10%計算;不含停效件、自動墊繳件及已辦理減額繳清保險件、展期定期保險件)以上之被保險人本人。 2. 一年期個人平安保險保額 500 萬以上之被保險人本人。 3. 團體保險部核准之團體保險之被保險人本人。 4. 海外旅行平安保險被保險人本人。
白金級	1. 個人壽險有效契約保單繳費期間內年度實繳保險費達 200,000 元(躉繳件以躉繳保險費 10%計算;不含停效件、自動墊繳件及已辦理減額繳清保險件、展期定期保險件)以上之被保險人本人。 2. 一年期個人平安保險保額 1,000 萬以上之被保險人本人。
鈦金級	個人壽險有效契約保單繳費期間內年度實繳保險費達 500,000 元(躉繳件以躉繳保險費 10%計算;不含停效件、自動墊繳件及已辦理減額繳清保險件、展期定期保險件)以上之被保險人本人。

註：若被保險人同時享有不同等級資格時,則使用資格條件以最有利等級為限。

第二條 服務地區及限制

被保險人在本國或經常居住國(工作地、僑居地或移民國家)以外區域(以下簡稱海外)從事旅遊或留學或出差時,可依其使用資格條件類別享有不同之服務,茲將其服務期限範圍歸納如下表：

服務期限範圍表

使用類別	內 容	出國目的限定
黃金級	任一次出國旅遊連續期間不超過三十日(含)之期限內	旅遊
白金級	任一次出國旅遊、留學連續期間不超過六十日(含)之期限內	旅遊、留學
鈦金級	任一次出國旅遊、留學、出差連續期間不超過九十日(含)之期限內	旅遊、留學、出差

Every Hour of Every Day, We are here to help.

第三條 名詞定義

1. 被保險人：係指投保本公司享有海外緊急救援服務資格險種及規定之適格被保險人。
2. 本國：指台灣、澎湖、金門與馬祖。
3. 意外傷害：非因疾病而係由外來突發之意外事故所直接且單獨引致之身體傷害。
4. 既往症：指被保險人於發生急難事故前十二個月內曾因該病情住院治療或在發生急難事故時前六個月內，即因該病情已接受診斷或治療之狀況或被保險人返國後經診斷屬癌症之病況者。
4. 突發疾病：係指被保險人疾病非因出國前一百八十天已存在病症所引起。
5. 緊急情況：係指被保險人於所約定之服務地區及期限內，因意外傷害或突發疾病，而遭遇無法防止且急需外來援助或救難導致有生命危險之嚴重情況。
6. 親屬：係指被保險人之配偶、子女、兄弟姊妹、父母及配偶之父母。

第四條 特約機構

本公司同意被保險人在「海外緊急救援服務」有效期間內，經由本公司特約機構及其所屬『24小時緊急救援服務中心』所提供之海外緊急救援服務（以下簡稱緊急救援服務）。

第五條 服務內容

一、旅遊協助

1. 24小時熱線諮詢：本公司特約機構提供24小時華語專人電話諮詢服務。
2. 行前資訊：本公司特約機構提供海外旅遊資訊，諸如飛行時刻表、旅社、當地天氣及旅遊指南，並告知引述來源文件名稱，但本公司特約機構對引述內容之正確性不為任何形式之保證。
3. 國外檢疫注射資訊提供：被保險人於海外旅遊期間，本公司特約機構將對國外的簽證及檢疫注射提供多種語言的資訊服務；這些經常被列於最新一期的資訊，係根據世界衛生組織發行的“國際旅遊之檢疫注射證件需求及健康建議”（檢疫注射）及“國際旅遊資訊指引”（簽證）。無論被保險人是否在旅行時或遇到意外，可隨時要求此一資訊的提供。本公司特約機構會告知此項資訊的來源，且本公司特約機構只負責把刊物上的資訊轉達給被保險人。
4. 重要旅遊文件的補發與遞送：被保險人在旅行途中遺失重要旅遊文件（包括但不限於護照、簽證）需辦理補發時，本公司特約機構將協助提供被保險人申請補發所需資訊與遞送，但補發與遞送費用由被保險人自行負擔。
5. 安排簽證延期：被保險人在海外旅遊，因住院治療導致簽證過期，本公司特約機構將協助其辦理簽證延期。
6. 代訂機位協助：當被保險人於海外旅遊且遇到緊急狀況時，協助被保險人代訂機票及機位確認，但相關之費用由被保險人自行負擔。
7. 使領館相關資訊提供：當被保險人需要時，本公司特約機構將與被保險人之「本國或經常居住國（工作地、僑居地或移民國家）」設於某國之最近使領館的地址、電話及辦公時間等資訊提供給被保險人。

Every Hour of Every Day, We are here to help.

8. **行李遺失協尋：**當在航空轉運途中，被保險人遺失行李時，本公司特約機構將提供協尋，連絡相關負責之單位，並提供尋回指引。本公司特約機構亦可依該被保險人要求將尋獲的行李轉送至該被保險人指定之處所，但轉送之相關費用由該被保險人自行負擔。
9. **國外租車安排：**當被保險人在海外旅遊且遇到緊急情況時，本公司特約機構將可協助提供租車資訊給被保險人，如有需要亦可代為安排，但任何因使用此服務所產生之費用由被保險人自行負擔。
10. **國外旅館安排：**當被保險人在海外旅遊且遇到緊急情況需要安排旅館住宿時，本公司特約機構將可協助代訂旅館，但任何因使用此服務所產生之費用由被保險人自行負擔。
11. **緊急資訊傳送：**被保險人於海外旅遊且發生緊急情況時，經由被保險人的要求，本公司特約機構將可協助為其傳送緊急訊息/文件給被保險人在台親屬。
12. **翻譯員/秘書服務推薦：**被保險人於海外旅遊需要翻譯或秘書協助時，本公司特約機構將提供外國通譯/秘書名稱、電話號碼、地址及其他相關資訊，以利被保險人選擇，但翻譯/秘書之費用由被保險人自行負擔。
13. **人道援助：**被保險人於非本約條款所定適用範圍內請求緊急救援服務，或被保險人之同行家屬或友人因意外傷害或突發疾病致需緊急救援服務者，本公司特約機構將按件收費並於收到相關費用全額後提供本約定條款所列項目之服務。

二、法律協助

1. **推薦法律服務機構：**本公司特約機構提供全世界各地的律師、法律從業機構之名稱、地址、電話號碼及辦公時間的資訊，以利被保險人自行決定所需法律服務提供者，但相關法律服務費用由被保險人自行負擔。
2. **介紹法律顧問：**當被保險人於海外旅遊需要法律諮詢服務時，本公司特約機構將協助介紹法律顧問，但其相關費用由被保險人自行負擔。
3. **保釋金之代轉：**被保險人在海外因故致有繳納保釋金之需要並請求本公司特約機構代為繳交時，本公司特約機構於收到被保險人或其家屬請求轉交之保釋金金額及依代繳保釋金金額 10%之處理費（但此處理費不得低於美金 200 元）款項後，本公司特約機構將為其安排代繳事宜。

三、醫療協助

1. **電話醫療諮詢：**若被保險人有突發之醫療狀況，本公司特約機構專職的醫師會提供被保險人電話醫療諮詢，並提供相關之電話醫療翻譯服務。但此服務僅屬諮詢性質，不構成病情之診斷。
2. **推薦醫療服務機構：**本公司特約機構提供給被保險人諸如醫生、醫院、診所、牙醫、牙醫診所(統稱為醫療服務機構)等之名稱、住址、電話、營業時間等資訊。任何因使用此服務所產生之費用由被保險人自行負擔。
3. **安排醫師約診：**若被保險人需要，本公司特約機構可為被保險人安排預約醫生，或安排醫師出診，但診療費及其他相關之服務費用須由被保險人自行負擔。

Every Hour of Every Day, We are here to help.

4. 協助安排住院：如被保險人有發生意外傷害或突發疾病，病情嚴重而需要住院治療時，本公司特約機構將協助安排住院手續。但該項服務之所有相關住院及診療費用應由被保險人自行負擔。
5. 住院時病況觀察：當被保險人住院時期，本公司特約機構專職的醫師將觀察其病況，並隨時通知被保險人家屬及本公司。
6. 遞送緊急藥品：若依當地主治醫師之處方及本公司特約機構專職的醫師同意，被保險人需要當地所沒有的藥品，本公司特約機構會安排遞送此一藥品(除非違反當地毒品相關輸入規則)。遞送成本及藥品費用均須由被保險人自行負擔。
7. 代轉住院醫療費用：若被保險人因急難事故經主治醫師及本公司特約機構之專屬醫師之認定須接受住院治療，但當時無法立即給付住院保證金或醫療費用時，本公司特約機構可代轉被保險人住院期間所發生的醫療費用。並向被保險人收取處理費，於被保險人之親屬或代理人或利害關係人將等值金額存入本公司特約機構指定之帳戶後，本公司特約機構將為其代轉住院保證金及醫療費用。
8. 安排緊急醫療轉送：當被保險人遭遇急難事故，經本公司特約機構之專屬醫師與被保險人當地主治醫師協商後，認定當地醫療設施不足以提供被保險人完整之醫療照顧而需接受緊急醫療轉送時，本公司特約機構將安排適當的通訊、交通工具及醫療伴護小組，將被保險人轉送至離當地最近且最合適之醫療機構。
本公司依各級適格保戶於美金15,000~25,000元(詳下註)限額內負擔本項轉送費用。超過部份則由被保險人自行負擔。
註：黃金級：15,000元；白金級：20,000元；鈦金級：25,000元
9. 安排轉送回國：當被保險人因急難事故住院治療後，經主治醫師及本公司特約機構專屬之醫師共同認定被保險人身體情況穩定可返國繼續接受住院醫療時，被保險人需將回程機票交由本公司特約機構處理並提供下列服務：
 - a. 本公司特約機構安排被保險人以最適合其病況所需之交通工具返國。
 - b. 若主治醫生、本公司特約機構專屬之醫生認為被保險人於返國途中有必要給予醫療照顧者，本公司特約機構將安排隨行醫療伴護小組及必要的輔助設備。送其返回「本國或經常居住國」。本公司特約機構專屬醫師或其指定之醫務代表有探視被保險人健康狀況之權利。被保險人無正當理由而拒絕探視者，本公司特約機構得停止提供相關醫療救援服務。
本公司依各級適格保戶於美金15,000~25,000元(詳下註)限額(此限額含本條第8項安排緊急醫療轉送)內負擔本項及本條第8項轉送費用。超過部份則由被保險人自行負擔。
註：黃金級：15,000元；白金級：20,000元；鈦金級：25,000元
10. 出院後療養：被保險人因遭遇急難事故住進醫院，當被保險人因醫療轉送或狀況穩定可返國繼續住院治療，而須出院等候定期班機或運輸工具，或經主治醫師及本公司特約機構專屬醫師共同認定被保險人病況尚不適合搭機返國或仍有留於當地療養之必要時，本公司特約機構將安排就近旅館住宿，並依各級適格保戶補助住宿費用。每天最高以美金(黃金級：150元；白金級：200元；鈦金級：250元)為限，最多補助連續五天(憑發票正本實報實銷)，超過部份由被保險人負擔；但該補助費用不包括醫療費用、飲料、食物、通訊聯絡、服務費、稅款及任何其它費用。
11. 安排親友前往探視及當地住宿：當被保險人在海外因急難事故連續住院已逾十天(含)以

Every Hour of Every Day, We are here to help.

上，經主治醫師與本公司特約機構專屬醫師共同認定仍須繼續接受住院治療，且被保險人在住院地無親屬時，本公司特約機構可代為安排一位被保險人之在台親屬前往探視，並補助經最近途徑的定期班機經濟艙來回機票一張及住宿費用，住宿費用則依**各級適格保戶補助之**，每日實支實付最高**美金（黃金級：150 元；白金級：200 元；鈦金級：250 元）為限**，最多連續五日（憑發票正本實報實銷），超過部份由被保險人親屬負擔；但該補助費用不含食物、飲料、通訊聯絡、服務費、稅款及任何其他費用。

12. **安排未滿十六歲之隨行子女返國：**被保險人因急難事故需住院、緊急醫療轉送或身故而使其未滿十六歲之隨行子女乏人照料，並且經過本公司特約機構專屬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，隨行未滿十六歲子女需將回程機票交由本公司特約機構處理，本公司特約機構並提供下列服務：
 - a. 本公司特約機構負擔一名被保險人隨行子女返國經最近途徑的定期班機經濟艙返國機票一張。
 - b. 必要時由本公司特約機構安排合格之照顧人員（非醫護人員）伴隨該子女返國並負擔其費用。
13. **安排遺體當地火化及骨灰運送回國：**若被保險人因意外、突發疾病而在海外不幸身故，經被保險人之親屬或代理人要求且情況允許，本公司特約機構得安排當地遺體火化事宜並安排適當的空中或地面運輸，將其骨灰自身故地點運回被保險人「本國或其經常居住國」。當地火化補助包括棺木、骨灰罈及火化等相關費用，最高限額為美金 1,000 元，但前項費用補助不包括宗教儀式、鮮花及文件等相關費用。超過額度的部份，由被保險人家屬自行負擔。
14. **安排遺體運送返國：**若被保險人因意外、突發疾病而在海外不幸身故，經被保險人之親屬或代理人要求且情況允許，本公司特約機構得安排適當的空中或地面運輸，將其遺體自身故地點運回被保險人「本國或其經常居住國」。遺體運送返國補助相關費用最高以美金 10,000 元為限，其中棺木最高限額為美金 1,000 元，但前項費用補助不包括宗教儀式、鮮花及文件等相關費用。棺木規格必須符合國際航空運輸標準者為限。超過額度的部份，由被保險人家屬自行負擔。
15. **安排當地葬禮：**若被保險人因意外、突發疾病而在海外不幸身故，經被保險人之親屬或代理人要求且情況允許，本公司特約機構得安排於被保險人身故地安葬事宜。當地禮葬費用補助包括棺木或骨灰罈及禮葬等費用，最高限額為美金 5,000 元，但前項費用補助不包括購買墓地、宗教儀式、鮮花及文件等相關費用。超過額度的部份，由被保險人家屬自行負擔。
16. **後事安排：**若被保險人因意外、突發疾病而在海外單獨旅行時不幸身故，本公司特約機構將安排一名被保險人之在台親屬前往處理後事，並補助經最近途徑的定期班機經濟艙來回機票一張及住宿費用，住宿費用每人每日實支實付最高**美金 200 元**（憑發票正本實報實銷），最多補助連續五日，超過部份由被保險人家屬負擔；但該補助費用不含食物、飲料、通訊聯絡、服務費、稅款及任何其他費用。

第六條 通知義務

Every Hour of Every Day, We are here to help.

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親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，並立即通知本公司之特約機構處理。若被保險人於未通知本公司之特約機構前已先行入院，則被保險人、被保險人之法定代理人或其親屬應於發生緊急情況日起三日內通知本公司之特約機構。

因被保險人、被保險人之法定代理人或其親屬疏於通知本公司之特約機構逕自處理，或其他不可歸責於本公司之特約機構之事由，致本公司之特約機構之救援行動延誤或無法進行者，本公司之特約機構不負任何責任，且不提供事後費用補助或理賠。

第七條 減緩事態及證明文件取得之協助義務

被保險人因急難事故致生緊急情況時，被保險人、被保險人之代表人或其家屬應盡力減緩事態，例如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。

被保險人應協助本公司之特約機構取得緊急救援費用之相關證明文件及收據，以利處理有關帳務事宜。

第八條 免責事項

1. 因被保險人或其代表人、代理人或親屬疏於通知等不可歸責於本公司之特約機構之事由，致本公司之特約機構之救援行動延誤或無法進行者，本公司之特約機構不負任何責任。
2. 本公司之特約機構所引薦或安排之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。惟上述服務僅為推薦性質，均非本公司之特約機構之受僱人、代理人或使用人。本公司之特約機構對其作為或不作為致生之損害不負任何法律責任。
3. 被保險人或其代表人、代理人或親屬如提出中止正在進行中的救援委託時，本公司之特約機構不負任何法律上責任。
4. 如果被保險人身體狀況未經當地醫院之主治醫師及航空公司之共同同意可以返國卻堅持出院返國或自行出院返國時，本公司之特約機構對此不負任何法律責任。
5. 如果被保險人或其代理人、代表人或親屬對於已確定就醫後返國之日期要求改變時，不論提前或延後，本公司之特約機構對此不負任何法律責任。
6. 本公司之特約機構特約醫師或其他本公司之特約機構指定之人有權利探視被保險人。被保險人或其代理人、代表人或親屬拒絕探視時，本公司之特約機構得對被保險人不再提供任何援助，亦不負任何法律責任。
7. 未經本公司之特約機構書面同意，被保險人或其代理人、代表人或親屬自行處理緊急救援服務事項致生之所有費用，本公司之特約機構不負任何責任及補償。

第九條 除外事項

如果被保險人遭遇之急難事故係由下列原因所造成者，本公司及本公司之特約機構得不負緊急醫療、行政及法律援助責任。

1. 戰爭、兩國之敵對行為、內戰、內亂、軍事政變、示威暴動、恐怖行動、綁架等。
2. 參與犯罪之行為。

Every Hour of Every Day, We are here to help.

3. 任何合格醫師已告知被保險人身體狀況不適合海外旅遊，或其海外旅遊之目的為出國診療或就醫者。
4. 被保險人出國前 180 日曾接受治療之復發性疾病或 180 日內曾經醫師診斷、治療（包括開給藥劑處方）之慢性或既往症，或惡性腫瘤及中風。
5. 因愛滋病或其相關病症所致者。
6. 打獵、攀山(指需要利用繩索或誘導繩為輔助工具者)、滑雪、滑水、冬季運動、潛水、參加任何競賽或比賽之集訓、特技表演、鬥毆或因酒醉、服用藥物、吸毒、神經錯亂。
7. 參與鬥毆、但被保險人之自衛行為不在此限。
8. 因原子或核子裝置所引起的幅射、灼燒、感染或爆炸。
9. 被保險人預產期前三個月流產或分娩，但因意外事故所致者不在此限。
10. 自殺、自殘或被保險人之故意行為所致者。
11. 非以購票乘客身份搭乘交通工具、或搭乘非經當地政府登記許可之交通工具。
12. 精神方面疾病。
13. 被保險人精神耗弱或心神喪失所致者。
14. 被保險人在本國、經常居住地(工作地或僑居地或移民國家)所發生之急難事故。
15. 使用過量藥物或酒精所致之疾病或意外事故，但被保險人依照合格醫師處方藥物所致之症狀，不在此限。
16. 可在當地得到一般門診醫療之疾病或傷害，其疾病或傷害並不影響被保險人繼續的旅遊行程或工作。
17. 被保險人逾 75 歲(含)以上。

第十條 不可抗力之免責事由

若因罷工、戰爭、敵國入侵、武裝衝突（不論是否正式宣戰）、內戰、內亂、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之事由，使本公司特約機構之援助行動延誤或無法進行者，本公司及本公司特約機構不負緊急救援責任。

第十一條 停效及復效

被保險人之保險契約因終止或停效或辦理減額繳清或辦理展期定期保險不符「海外緊急救援服務」之資格時，此「海外緊急救援服務」所提供之服務亦自被保險人保險契約終止或停效日之零時或辦理減額繳清或辦理展期定期保險生效日之零時起同時停效。當被保險人之保險契約復效時，「海外緊急救援服務」自復效翌日之零時起自動復效。

第十三條 服務對象之限制

除本辦法另有規定外，本辦法所列之服務僅限於被保險人本人使用，不得轉讓予第三人。

第十四條 法律責任

Every Hour of Every Day, We are here to help.

本公司之特約機構及其安排之「服務提供者」(包括但不限於醫院、診所、醫師及其他專業人員)該機構之所屬人員及該提供者之所屬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。

第十五條 辦法之修改及終止

本辦法為本公司無償提供的服務,如本公司與特約機構之契約關係發生修改或終止時,本公司保有修改或終止本特約條款之權利,且將公告於本公司網站,不另行通知。

第十六條 準據法與管轄法院

如因本辦法涉訟時,當事人同意以台灣台北地方法院為第一審管轄法院,並以中華民國法律為準據法。

Zeon PDF Driver Trial
www.zeon.com.tw

Every Hour of Every Day, We are here to help.