



注意事項：

本項海外緊急救援服務係由本公司與香港商捷上援助股份有限公司簽約，由香港商捷上援助股份有限公司提供予由本公司承保之旅行團(旅客)海外緊急救援服務。如遇緊急事故而需此項服務時，請直撥本服務中心24小時全球免費服務電話：台北(886)-2-2326-6727

海外緊急救援服務範圍

(本項海外緊急救援服務由捷上救援公司提供)

一、名詞定義

- (1)[用戶]：指向旺旺友聯產物保險公司投保下列保險商品，且於保險期間內因發生急難救助事故而向香港商捷上援助股份有限公司(以下簡稱捷上公司)申請海外救援服務者：
- (1.1)投保平安旅遊綜合保險加值型、個人旅行綜合保險新道遙遊、旅行綜合保險、新旅行綜合保險(海外型)、團體商務旅行綜合保險之被保險人。
- (1.2)投保旅行業責任險(限表四、B表、B1表、J表)之被保險人及所屬旅遊團員且以非來華旅客為限。
- (1.3)投保海外遊學業責任保險之被保險人及所屬旅遊團員。
- (2)「本國或經常居住國」：指台灣、澎湖、金門與馬祖。用戶於本國或經常居住國之境外地區之每次旅遊停留時間不超過180天，始得享有本服務。

二、醫療協助

- (1)電話醫療諮詢  
基於「用戶」要求，捷上公司將為其安排電話醫療諮詢。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  
基於「用戶」要求，捷上公司將向其提供醫師、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。捷上公司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，「用戶」應自行決定所需醫療服務機構。
- (3)安排入院許可  
如「用戶」病情嚴重需住院治療，捷上公司將協助「用戶」辦理入院，相關費用由「用戶」自行負擔。
- (4)住院時病況觀察  
「用戶」住院期間捷上公司將觀察「用戶」病況，但涉及「用戶」個人隱私之事項，應經「用戶」書面同意後，始得為之。此病況觀察服務不限於「用戶」有返國前提為必要。
- (5)代轉住院醫療費用及保證金  
若「用戶」因意外傷害或突發疾病住院而需要捷上公司協助代轉住院醫療費用及保證金之服務時，捷上公司可協助以「用戶」名義進行代轉，至多以美金5,000元為限。惟捷上公司於「用戶」在台親屬將所需足額及醫療觀察及案件管理費匯入捷上公司指定帳戶後方才提供服務。  
上述服務第(1)項至第(5)項係依推薦或安排而辦理者，因之而產生第三人費用時，捷上公司不負其責，應由「用戶」負擔之。
- (6)代墊住院醫療費用及保證金  
若「用戶」於申根公約國家因意外傷害或突發疾病住院，而無法立即支付住院醫療費用者，得請求捷上公司代墊住院醫療費用及保證金。用戶於申根公約國家請求捷上公司代墊住院醫療費用及保證金者，應由被保險人或其家屬簽署「代墊住院醫療費用及保證金」擔保償還保證書後，且代墊總額以NT\$1,500,000為限。有關申根公約國家之定義應依中華民國外交部公佈之國家及地區為準。  
此項服務僅限赴歐洲申根公約國家旅遊，且向旺旺友聯產物保險公司投保「旺旺友聯產物旅行綜合保險」、「旺旺友聯產物新旅行綜合保險」申根地區專案之被保險人適用。
- (7)安排及支付緊急醫療轉送  
若「用戶」發生「嚴重病況」時，捷上公司將安排道路救護車輛或航空定期班機，將「用戶」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。捷上公司將依醫療專業提供「用戶」緊急醫療轉送服務，因此「用

戶」是否已達緊急醫療轉送之條件及其轉送地點及轉送方式依捷上公司醫療建議執行。

- (8)安排及支付緊急轉送回國  
「用戶」於「本國或經常居住國」境外接受捷上公司所安排之緊急醫療轉送及隨後之住院治療後，並將安排以最短途徑直接搭乘航空定期班機經濟艙返國將其送返「本國或經常居住國」之合適醫院，並負擔因此所生之必要費用。被保險人需將回程機票交由捷上公司處理。  
上述服務第(7)項及第(8)項，捷上公司僅就「用戶」可於使用道路救護車輛或航空定期班機經濟艙情形下提供服務並負擔其費用。
- (9)安排及支付遺體/骨灰運送回國或當地禮葬  
若「用戶」因意外傷害或突發疾病而在「本國或其經常居住國」境外不幸身故，捷上公司將安排適當的運輸方式將「用戶」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「用戶」家屬同意者，亦得安排於「用戶」死亡地安葬並負擔其費用，棺木/骨灰罈規格必須符合國際航空運輸標準者為限。遺體運送返國補助包括棺木及運送等費用，棺木最高限額為新台幣30,000元；當地禮葬費用補助包括棺木及禮葬等費用，最高限額為新台幣150,000元；當地火化補助包括棺木、骨灰罈及火化等費用，棺木及骨灰罈最高限額為新台幣30,000元，但上述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。
- (10)安排及支付親友探視(限一名)  
若「用戶」同行人員無法留在旅遊地照顧，需由台灣親友前往照顧而於其「本國或經常居住國」境外連續住院七日以上，經捷上公司認有需要並事前同意者，捷上公司將安排「用戶」親友一人前往探視，捷上公司並將負擔經濟艙來回機票費用。若用戶之親屬先自行購買機票，則須最遲於急難事故發生後一個月內，持機票票根、購票收據、用戶住院證明向捷上公司申請機票費用，惟仍以經濟艙來回機票費用為限。  
但團體商務旅行綜合保險之「用戶」，除可享上述之服務外，捷上公司並將支付合理且必要之旅館住宿費用(憑單據實報實銷)，但該費用不含食物、飲料、通訊等費用，且以美金6,000為上限。
- (11)安排及支付未成年子女返國(限一名)  
若「用戶」因突發疾病、意外事故或緊急醫療轉送或身故致其未成年子女(指十八歲以下未婚、在學子女)乏人照料時，捷上公司將協助安排其未成年子女搭乘航空定期班機(一張單程經濟艙機票)返回其「本國或經常居住國」並負擔其安排費用，且其持有之回程機票並應交由捷上公司處理。但因行程更改或誤期致原持有之回程機票無法使用時，則由捷上公司另行訂購及負責其返國之經濟艙機票一張。必要時，捷上公司並將安排合格之照顧人員護送該名未滿十八歲子女返國，不另收費。  
但團體商務旅行綜合保險之「用戶」，除可享上述之服務外，捷上公司並將提供一位家屬或同行友人前往照顧未成年子女返國，相關交通及住宿費用，且以美金3,500為上限。  
每一位用戶於上述服務第(10)項及(11)項的花費，合計至多以美金10,000為限。
- (12)緊急醫療用品遞送  
「用戶」依當地主治醫師之處方及捷上公司的醫生同意，需要當地所缺乏的醫療藥品時，捷上援助將安排遞送(除非違反當地相關輸入規定)，但遞送成本及藥品費用由保戶自行負擔。

三、旅遊協助

- (1)行前資訊  
捷上公司將應「用戶」之需，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，但捷上公司對引述內容之正確性不為任何形式之保證。



(2) 遺失行李之協尋

捷上公司將協助在「本國或經常居住國」境外旅遊而遺失行李的「用戶」，連絡相關負責之單位，並提供尋回指引。捷上公司亦可依該「用戶」要求將尋獲的行李轉送至該「用戶」指定之處所，但轉送之相關費用由該「用戶」自行負擔。

(3) 遺失護照之協尋

捷上公司將協助在「本國或經常居住國」境外旅遊而遺失護照的「用戶」，連絡相關負責之單位，並提供尋回指引。捷上公司亦可依該用戶要求將尋獲的護照轉送至該「用戶」指定之處所，但補發及轉送之相關費用由該「用戶」自行負擔。

(4) 緊急訊息或文件傳遞

捷上公司將於「用戶」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。

(5) 使領館資訊

捷上公司應向「用戶」提供本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。

(6) 緊急旅遊協助

「用戶」在「本國或經常居住國」境外旅行而有緊急需要時，捷上公司應協助其確認機位、代訂機票或旅館。但相關費用由該「用戶」自行負擔。

(7) 通譯服務之推薦

捷上公司將可向「用戶」提供「本國或經常居住國」境外通譯之名稱、住址、電話號碼，經「用戶」要求並應儘可能提供其服務時間，捷上公司就所推薦之通譯，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，「用戶」應自行決定所需通譯服務機構。

(8) 法律服務之推薦

捷上公司將可向「用戶」提供律師與法律執業人員之姓名、住址、電話號碼，經「用戶」要求並應儘可能提供其服務時間。捷上公司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，「用戶」應自行決定所需法律服務提供者。

捷上公司就上述第(1)項至第(8)項所列服務，僅提供推薦或協助安排，因此產生之第三人費用均由「用戶」負擔，與捷上公司無涉。

**四、除外條款**

捷上公司就下列處置、事故及相關費用均不負責。

- (1) 因「既存病況」所生之一切費用。(「既存病況」係指被保險人於發生急難事故前九十天以內，曾接受該疾病之治療者。)
- (2) 用戶向旺旺友聯投保之保單承保範圍不包含突發疾病或突發重大疾病時，因疾病所致之一切費用。
- (3) 「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。
- (4) 本約未明定應由捷上公司負擔之費用及非由捷上公司提供或安排之服務所生之費用，除捷上公司事前書面同意外，捷上公司不予負擔。但於難與捷上公司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。
- (5) 「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。
- (6) 「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「原有病情」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。
- (7) 「用戶」並未發生「嚴重病況」，或經捷上公司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。
- (8) 「用戶」經捷上公司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。
- (9) 「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。

- (10) 「用戶」進入山洞、地下洞穴或河床壺洞、從事需嚮導或繩索之登山或攀岩、飛行傘、跳傘、高空彈跳、熱氣球、滑翔翼、穿戴附有氧氣連結管之頭盔進行深海潛水、武術、長途越野車、賽跑以外之競速賽等活動，或參與職業或廠商贊助之運動活動，致生意外或傷害者，其因此所生之一切費用。
- (11) 因情緒、精神或心理疾病所生之一切費用。
- (12) 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。
- (13) 因愛滋病或其相關病症所致之一切費用。
- (14) 「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。
- (15) 「用戶」從事或意圖從事不法行為所致之一切費用。
- (16) 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。
- (17) 「用戶」因執行武裝部隊或警察之勤務，或參與戰爭(不論是正式宣戰)、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。
- (18) 因核子反應或輻射之直接傷害所生之一切費用。
- (19) 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。
- (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。
- (21) 其他不可抗力所產生之緊急情況。

**五、告知**

發生可能需捷上公司提供「服務」之事故時，「用戶」應立即告知捷上公司，並以書面確認。「用戶」發生急難事故時，「用戶」、「用戶」之代表人或其家屬應儘速以適當方法安排「用戶」前往就近之醫院接受治療，並立即通知捷上公司。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捷上公司，否則捷上公司得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捷上公司尋求協助前，所有非經捷上公司提供之醫療相關安排而產生之費用，捷上公司得不提供費用補助；所有未向捷上公司通報前，因安排遺體/骨灰運送回國或當地禮葬所產生之費用，或雖向捷上公司通報，但未使用捷上公司提供之服務，捷上公司得不提供費用補助。

「用戶」、「用戶」之代表人或其家屬未於五日內通知捷上公司，因「用戶」、「用戶」之代表人或其家屬疏於通知捷上公司，或其他不可歸責於捷上公司之事由，致捷上公司之援助行動延誤或無法進行者，捷上公司不負任何法律責任。