



海外緊急救援服務辦法

20260201 版

◎注意事項

本項海外緊急救援係委託聯合國際服務股份有限公司(簡稱UIA)提供服務。
如遇急難事故而需此項服務時，撥打方式及服務辦法如下：

撥打方式	24 小時海外救援服務專線(電話方付費)
從國外撥打	手機直撥：+ 886-2-8253-5930 當地電話：國際冠碼 + 886-2-8253-5930
從國內撥打	(02) 8253-5930

第一條 目的

本公司為提供保戶「海外緊急救援服務」(下稱本服務)，特訂定本辦法。

第二條 名詞定義

本辦法名詞定義如下：

一、「服務對象」：指下列有效契約之被保險人或保戶：

- (1)旅行綜合保險，且海外連續停留天數未超過 180 日之被保險人。
- (2)特定活動綜合保險，且海外連續停留天數未超過 180 日之被保險人。
- (3)團體商務旅行綜合保險，且海外連續停留天數未超過 180 日之被保險人。
- (4)遊留學及打工度假保險之被保險人。
- (5)投保旅行業責任險(限海外旅遊行程)之被保險人及所屬旅遊團員且以非來華旅客為限。
- (6)投保海外遊學業責任保險之被保險人及所屬旅遊團員。

二、海外：指臺灣、澎湖、金門、馬祖等由中華民國政府所轄範圍以外之地區。

三、意外傷害：指非由疾病引起之外來突發事故。

四、突發疾病：指服務對象需即時在醫院或診所診療始能避免損及身體健康之疾病。

五、急難事故：指因意外傷害或突發疾病而遭遇除第六條除外事項以外之急難狀況，並經本公司委任之服務機構提供協助之事故。

六、嚴重病況：指本公司委託之緊急救援機構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。

七、既往病症：服務對象於使用海外緊急救援服務前十二個月內曾因該傷病住院或前六個月內已經接受診斷或治療(包括開給藥劑處方)之復發性傷病、慢性疾病及其相關併發症。

八、本國或經常居住國：指臺灣、澎湖、金門、馬祖等由中華民國政府所轄範圍之地區。

第三條 服務對象應告知之事項

服務對象遇有急難事故需要援助時，應以電話向本公司「24 小時海外緊急救援專線」求助並告知下列事項，本公司於必要時並得要求服務對象、其親屬或其指定代理人，提供護照或相關文件俾確認身分：

- 一、服務對象之全名、身分證字號、保單號碼、護照號碼、出國日期、出國目的、出生日期以供確認。
- 二、救援機構服務人員可聯絡到服務對象、其親屬或其指定代理人之電話號碼。
- 三、簡要描述發生急難事故之地點、急難事故狀況及所需之救援。
- 四、服務對象已住院時，當地醫院電話號碼及地址(或主治醫師姓名、聯絡方式)。
- 五、其他服務對象所需之行政或旅遊資訊服務。

如服務對象未告知上述事項時，本公司委託之緊急救援機構(以下簡稱救援機構)得拒絕提供本服務。

第四條 通知義務

服務對象於海外需本公司提供本辦法第五條之服務時，應於事故發生之日起 7 日內以電話通知本公司「24 小時海外緊急救援專線」，如因服務對象及其親屬或其指定代理人疏於通知，或其他不可歸責於本公司之事由，本公司及救援機構不負任何法律責任，亦不負擔或補助因此所生之費用。

第五條 服務內容

一、諮詢服務：

- (1) 24 小時諮詢專線服務：
提供全天 24 小時，全年無休之國、台、英語電話諮詢服務專線。
- (2) 緊急醫療諮詢：
服務對象如有醫療諮詢需求時，得隨時以電話向救援機構請求提供醫療諮詢服務，但此醫療諮詢僅屬建議性質，並非病情之診斷。

(3) 行前資訊諮詢：

提供世界各地簽證資訊、機場海關稅賦、天氣、匯率、檢疫注射(預防接種)、飛機時刻表及旅遊指南等資訊。

二、醫療服務：

(1) 推薦醫療服務機構：

服務對象如有醫療需求時，得隨時以電話向救援機構請求提供有關醫院、診所等之名稱、住址、電話等資訊，但此項資訊之提供僅屬建議性質，不構成任何服務品質之保證。

(2) 安排入院許可：

服務對象因急難事故而需住院治療時，救援機構可代為協助其辦理入院，但因此所生之住院及診療等相關費用由服務對象自行負擔。

惟救護車之派遣、調度及到達時間，均非救援機構所能控制或保證，倘因救護車到達延遲，致患者病情延誤、惡化或產生其他不利後果者，救援機構不負任何賠償或法律責任。

(3) 醫療病情追蹤：

服務對象因急難事故住院時，救援機構將與其當地主治醫師聯繫，以了解其治療狀況並為後續服務，但涉及服務對象隱私之事項，將於服務對象授權後為之。

(4) 醫療轉送評估：

服務對象因急難事故符合轉送回國醫療之情形時，得由救援機構醫療小組醫師再提供醫療診斷及建議。

(5) 緊急轉院醫療：

服務對象因急難事故，經救援機構醫療小組醫師及服務對象之主治醫師診斷，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，救援機構將為服務對象安排醫療設備、醫療伴護小組及運輸工具，護送服務對象至鄰近且適當之醫療機構接受治療。

除服務對象未事先通報本公司委託之救援機構而自行安排轉院者外，本公司將支付上開轉送服務之費用；但轉院醫療後所生之住院及診療等相關費用，由服務對象自行負擔。

救援機構保有評估服務對象病況是否必須緊急醫療轉送之權利，以及於評估服務對象相關情況後決定或安排轉送之時間；救援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。

(6) 轉送回國醫療：

服務對象因急難事故住院時，經救援機構醫療小組醫師及服務對象之主治醫師認定服務對象病況穩定得以返國繼續住院治療者，救援機構將協助提供「定期航班」轉送回國醫療服務，包含返國所需之醫療設備、隨行醫護人員、地面運輸工具、定期航線之民航機位(依病情安排民航機之經濟艙擔架機位或商務艙機位)，俾將服務對象轉送至其指定之醫院繼續接受住院治療，轉送費用於本辦法第八條服務費用上限內，由本公司負擔。

若為「醫療專機」轉送者，轉送費用由服務對象全額自行支付且無法由服務費用扣抵。

(7) 醫療問題傳譯：

提供服務對象有關醫療需要之口譯服務，救援機構可透過電話進行醫療傳譯服務，但非屬英文傳譯其相關費用由服務對象自行負擔。

(8) 協助遞送緊急醫療藥品：

如急難事故當地缺乏服務對象所需之醫療藥品，經其主治醫師及救援機構醫療小組醫師認定該醫療藥品係服務對象所必需時，救援機構將安排遞送之(除非違反當地法令相關輸入規定)，但遞送費用及藥品費用由服務對象自行負擔。

(9) 代墊住院醫療費用：

投保申根專案保戶因海外急難事故須接受治療，而無法立即支付醫療費用者，得於簽立「代墊海外醫療費用服務同意書」後，由本公司授權救援機構先行墊付醫療費用(最高以 5,000 美元為限)。簽立「代墊海外醫療費用服務同意書」之服務對象及連帶保證人同意於接獲救援機構還款通知後 15 日內償還。償還時，應以代墊當日臺灣銀行公告之美元現金賣出匯率換算為等值之新臺幣為之，匯率風險及匯款手續費均由服務對象及連帶保證人自行負擔。

服務對象及連帶保證人未於前項約定期限內返還代墊款項者，服務對象瞭解並同意本公司可自被保險人保單項下得給付之保險理賠金中扣除代墊金額，倘有不足本公司亦將依法追償。



三、旅行事宜協助：

- (1) 旅行協助：
服務對象於旅遊期間遭遇急難事故時，救援機構將協助其代訂機票或旅館，相關費用由服務對象自行負擔。
- (2) 代尋並轉送行李：
服務對象境外旅行遺失行李時，救援機構可協助其聯絡相關單位，並提供尋回指引，相關費用由服務對象自行負擔。
- (3) 護照、簽證協尋及補發遞送協助：
服務對象境外旅行遺失護照或簽證時，救援機構將協助其聯絡相關單位，並提供尋回指引或補發資訊，相關費用由服務對象自行負擔。
- (4) 文件補發遞送：
救援機構得協助服務對象遞交補發必要之旅遊文件，相關費用由服務對象自行負擔。
- (5) 推薦通譯機構或秘書諮詢之資訊：
提供服務對象有關通譯、秘書從業機構資訊（如服務地址、電話等資訊），但通譯及秘書之相關費用由服務對象自行負擔。
- (6) 法律援助：
服務對象因意外事故遭他人控訴，或因第三人所致之意外事故，而為防衛自己或要求他人賠償財物之損失時，救援機構將提供其必要之法律援助或服務等相關資訊（如安排預約律師、推薦法律服務機構），相關費用由服務對象自行負擔，且救援機構對訴訟結果不負任何責任。

四、其他服務：

- (1) 安排親屬探視：
服務對象因急難事故住院連續達 7 日（含）以上，且經主治醫師及救援機構醫療小組醫師認定仍須繼續住院者，救援機構將協助安排服務對象之成年親屬一人（限配偶或二親等以內）自臺灣往返服務對象所在醫院最近機場之經濟艙來回機票，並補助最多 5 日之該地住宿費用（每日以 150 美元為上限）。住宿費用均憑發票或收據正本實報實銷，但不包括食物、飲料、衣物清洗、通訊聯絡等費用。
- (2) 安排未成年隨行子女返國：
服務對象因急難事故而住院或身故，致其隨行之未成年子女無人照顧時，經救援機構評估該子女身體健康狀況適合搭乘飛機者，救援機構可代為安排該子女搭乘單程經濟艙班機返國，若有必要時，救援機構亦將安排人員（非醫護人員）護送其返國，費用由本公司負擔。
- (3) 安排骨灰（含當地火化）或遺體運送返國：
服務對象於海外身故時，救援機構得視情形協助安排或補助相關費用由其親友自行處理骨灰（含當地火化）或遺體運送返國。本公司提供費用補助時以 3,000 美元為限（費用均憑發票或收據正本實報實銷）。補助項目不包含宗教儀式、鮮花等相關費用。
- (4) 安排親屬處理後事：
服務對象於海外身故時，本公司將提供服務對象之成年親屬一人（限配偶或二親等以內）自臺灣往返之經濟艙來回機票，並補助最多 5 日之該地住宿費用（每日以 150 美元為上限）。住宿費用均憑發票或收據正本實報實銷，但不包括食物、飲料、衣物清洗、通訊聯絡等費用。
本公司就同一服務對象同一急難事故，已提供本條第 4 項第 1 款安排親屬探視服務後，即不再提供本款服務。
- (5) 人道援助：
保戶於非本合約條款所訂適用範圍內請求緊急救援服務或保戶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，救援機構將按件收費並於收到相關費用全額後，提供本合約條款所列項目服務。

第六條 除外事項

服務對象因下列原因所致之事故，本公司不提供本服務：

- 一、自殘、自殺（包括自殺未遂）、藥物濫用、服用毒品、麻醉藥品、酒類或其他相類之物所致急難事故。
- 二、故意行為或違反中華民國法令規定之犯罪行為。
- 三、所處海外地區發生戰爭、敵對行為、內戰、內亂、軍事政變、示威暴動、恐怖行動、綁架或其他不可抗力所產生之急難事故。
- 四、因原子或核子能裝置所引起之爆炸、灼熱、輻射或污染。
- 五、因既往病症或已接受治療中或以獲得境外醫療為目的而離開臺灣地區者。
- 六、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「既往病症」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。

- 七、懷孕、流產或分娩（但因意外傷害或病理性所致之流產或分娩，不在此限）。
- 八、因情緒、精神或心理疾病所致者。
- 九、參與毆鬥者（但自衛行為不在此限）。
- 十、服務對象進入山洞、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，但已投保本公司特定活動綜合保險者則不在此限。
- 十一、非以購票乘客身分搭乘交通工具或搭乘非經當地政府登記許可之民用飛行客機者。
- 十二、不符當地醫療法規人員所為或所指揮之醫療行為所生之一切費用。
- 十三、在船舶、鑽油平台等海上設施上所發生一切行為。
- 十四、經救援機構醫療小組認定其疾病或傷害屬下列情形之一，而仍要求醫療轉送或轉送回國之服務者：
 - (1) 可於當地獲得充分醫療照顧。
 - (2) 可回國後再行就醫。
 - (3) 可在無醫療伴護之情況下繼續行程或工作。
- 十五、未發生嚴重病況，或經救援機構之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待回國後再行就醫者，而仍要求醫療轉送或轉送回國之服務者。
- 十六、於保險期間內，發生第二次起之轉送回國醫療服務。
- 十七、於本國或經常居住國境內所發生的任何事件。
- 十八、服務對象、其親屬或其指定代理人未經本公司同意，自行處理急難事故所生之費用，本公司不負任何責任及補償義務。

第七條 不可抗力之免責事由

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或超出救援機構控制範圍之其他因素，造成服務延遲履行、無法履行或中斷，本公司及救援機構不負緊急救援或損害賠償之責任。

第八條 服務費用

本公司依本辦法就同一服務對象、同一急難事故，所提供之救援服務費用上限以 50,000 美元為限，超過部分由服務對象自行負擔。

第九條 時效

服務對象因本服務得向本公司主張之權利，自急難事故發生之日起，經過二年不行使而消滅。

第十條 修改或終止

本服務係由本公司無償提供予保戶之附加利益，非保險契約之義務，本公司保有隨時修改或終止之權利，且不另行通知。未盡事宜，本公司保有就本辦法之最終解釋權並得隨時以公告方式補充或變更之。

第十一條 法律責任

本公司委任之服務機構及其安排之醫師、醫院、診所及其他專業人員並非本公司之受僱人、代理人或使用人，本公司對其作為不負任何責任。

第十二條 準據法與管轄法院

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