

緊急救援服務辦法

國外直撥付費專線：手機「+886-2-25636292」
當地國際公用電話：「當地國際冠碼-886-2-2563-6292」

凡投保本公司「旅行綜合險」或「個人健康險暨傷害險」或「團體保險」任一險種之「被保險人」，於台灣、澎湖、金門、馬祖以外地區之每次旅遊停留期間不超過連續一百八十天時(但保單首頁/投保憑證之贈送內容「SOS緊急救援服務」另有約定者，則不受「連續一百八十天」限制；詳細內容仍以保單首頁/投保憑證所載為限)，均可獲得本公司特約機構及其所屬之全球急難救助服務中心(香港商國際奧思禮有限公司台灣分公司，以下簡稱國際SOS)所提供之「海外緊急救援服務」。本公司之「被保險人」倘於本公司購買兩張(含)以上之救援辦法所適用之上述保險契約且於保險生效日內發生海外緊急救援事故時，每一事故之醫療轉送費用最高仍以保單首頁/投保憑證所載之「SOS緊急救援服務金額」為限，逾限額之費用將由「被保險人」自行負擔，且「被保險人」需先付清逾限額費用時，始可享受本服務。

倘「被保險人」因使用本辦法之各項服務產生費用並向本公司請領該項費用時，本公司除本辦法規定之醫療轉送費用採事前核定給付外，其餘各項服務則視「被保險人」實際投保之保險內容是否涵蓋，決定相關保險金之給付與否，詳細服務內容如下：

第一條 緊急救援服務期間

本辦法之服務期間以「被保險人」向本公司所洽購「旅行綜合險」或「個人健康險暨傷害險」或「團體保險」任一險種之保險期間為據。

第二條 緊急救援服務內容

「被保險人」於「本國或經常居住國」(指台灣、澎湖、金門與馬祖)以外地區旅行時，若因意外傷害或突發疾病而遭受急難狀況時，國際SOS將提供下列服務項目予「被保險人」，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，而「被保險人」仍應盡力避免或減輕急難狀況所生之損害。

(一) 醫療協助

1. 旅遊保健電話諮詢
國際SOS應為「被保險人」透過電話提供旅遊保健諮詢。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，應經「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。但所有相關之費用須由「被保險人」自行負擔。
7. 緊急醫療轉送
若「被保險人」因意外傷害或突發疾病須接受緊急醫療轉送時應先聯絡當地救護專責單位，經本公司授權，國際SOS將為「被保險人」安排空中及/或地面運輸、轉送時醫療照顧、通訊及其他一般必備設施，將「被保險人」送往提供適當醫療之最近醫院。本公司依保單首頁/投保憑證所載「SOS緊急救援服務金額」之限額內負擔本項轉送費用。超過本公司書面同意支付之額度的部份，由「被保險人」家屬自行負擔。國際SOS於收到「被保險人」家屬負擔金額之足額後方才進行運送安排。
8. 緊急轉送回國
當「被保險人」於「本國或經常居住國」境外因意外傷害或突發疾病接受緊急醫療轉送及隨後之住院治療後，經本公司授權，國際SOS將安排適當的通訊、交通及醫療照護小組送其返回「本國或經常居住國」(指台灣、澎湖、金門與馬祖)。

本公司於保單上所載「SOS緊急救援服務金額」之限額內(此限額含本條第7項緊急醫療轉送)負擔本項及本條第7項轉送費用，超過額度的部份由「被保險人」自行負擔。超過本公司授權支付之額度時，國際SOS於收到「被保險人」家屬負擔金額之足額後方才進行運送安排。

9. 遺體/骨灰運送回國或當地禮葬
若「被保險人」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，經本公司授權，國際SOS將安排適當的運輸將被保險人之遺體/骨灰運回其「本國或經常居住國」，或依「被保險人」家屬要求在身故地點安葬或火化。本公司負擔之遺體/骨灰運送回國或當地禮葬相關費用最高限額為保單上所載「SOS緊急救援服務金額」(此限額含本條第7項緊急醫療轉送)，但前項費用不包括宗教儀式、鮮花及土地等相關費用。棺木/骨灰罐規格必須符合國際航空運輸標準者為限。超過本公司授權支付之額度時，超過額度的部份由「被保險人」家屬自行負擔。國際SOS於收到「被保險人」家屬負擔金額之足額後方才進行運送安排。
10. 安排親友探視及住宿
若「被保險人」在其「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。
11. 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」親友負擔。
12. 代轉住院醫療費用及保證金
若「被保險人」因意外傷害或突發疾病住院而需要國際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「被保險人」於住院期間(含住宿及醫師費)所發生的醫療費用，至多以美金5,000元為限。此一代轉，必須是國際SOS先自「被保險人」家屬或其他親友處取得代轉之足額款項及處理費為前提，方才提供服務。
13. 代墊住院醫療費用及保證金(僅旅遊地區為「日本或歐洲申根國家」且投保醫療加值型或申根計畫適用)
若「被保險人」赴「日本或歐洲申根國家」旅遊且投保醫療加值型或申根計畫時，因意外傷害或突發疾病住院，需要國際SOS提供代墊住院醫療費用及保證金之服務時，經本公司授權且取得「住院醫療費用代墊擔保償還證明書」後，國際SOS可協助代墊「被保險人」於住院期間(含住宿及醫師費)所發生的醫療費用，至多以(日本:日圓5,000,000元)或(申根國:歐元30,000元為限)。此一代墊，必須是國際SOS先自「被保險人」家屬或其親友處

取得「住院醫療費用代墊擔保償還證明書」及理賠申請書為前提，並需經當地醫療院所同意以代墊方式支付醫療費用，國際SOS才會啟動此代墊服務。(本項服務僅適用「被保險人」赴「日本或歐洲申根國家」且投保醫療加值型或申根計畫適用，若旅遊地區非「日本或歐洲申根國家」或非投保醫療加值型或申根計畫者，不適用本項服務)

14. 安排未滿二十歲隨行子女返國
若「被保險人」因意外傷害、突發疾病或緊急醫療轉送而使其未滿二十歲隨行子女乏人照料，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」親友負擔。
15. 安排配偶返國
若「被保險人」因意外傷害、突發疾病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」親友負擔。
16. 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」負擔。

通格之「被保險人」因意外傷害或突發疾病所致需要上述第7項至第9項服務時，經本公司授權同意後，本公司可負擔每一事故最高金額依保單首頁/投保憑證所載「SOS緊急救援服務金額」以內之費用，超過額度的部份由「被保險人」或其家屬自行負擔。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。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」或其親友負擔之。

(二) 旅遊協助

1. 接種及簽證資訊之提供
國際SOS應「被保險人」之需，將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，但對引述內容之正確性不為任何形式之保證。
 2. 通譯服務之推薦及秘書介紹
國際SOS應向「被保險人」提供外國通譯或秘書之名稱、住址、電話號碼，並依「被保險人」要求儘可能提供其服務時間。國際SOS就所推薦之通譯或秘書，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之服務機構。
 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將可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將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將提供相關資訊以協助「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將安排透過電話向其提供傳譯服務。
 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至其親友或公司。
 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。
 11. 代訂機位
「被保險人」在「本國或經常居住國」境外旅行，因緊急狀況需要代訂機位時，國際SOS將協助其辦理訂位事宜。
 12. 國外租車、旅館安排服務
「被保險人」在「本國或經常居住國」境外旅行，因緊急狀況需要租車、旅館安排服務時，國際SOS將協助其辦理。
- 上述所列之服務僅提供推薦或協助安排，因此產生之所有相關費用均由「被保險人」負擔。

(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，經其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。上述所列之服務僅提供推薦或協助安排，因此產生之所有相關費用均由「被保險人」負擔。

第三條 除外條款

1. 因「既存病況」所生之一切費用。
2. 被保險人於保險期間(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. 本約未明定應由本公司負擔之費用及非由本公司及國際SOS提供或安排之服務所生之費用，除本公司及國際SOS事前書面同意外，本公司不予負擔。但於雖與本公司及國際SOS事前聯絡之偏遠或落後地區，為避免被保險人生命或身體之傷害，而採取緊急醫療轉送者，不在此限。
4. 被保險人於其「本國或經常居住國」境內所發生之一切事故。
5. 被保險人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」境外，因此所生之一切費用。
6. 「被保險人」並未發生「嚴重病況」，或經國際SOS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. 被保險人經國際SOS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. 被保險人因生產、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. 被保險人進入山洞、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、熱汽球、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。
- 被保險人因情緒、精神或心理疾病所生之一切費用。
 -)被保險人因自殘、自殺、藥癮或藥物濫用、飲酒過量或性病所致之一切費用。
 - 被保險人因愛滋病或其相關病症所致之一切費用。
 - 被保險人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。
 - 被保險人從事或意圖從事不法行為所致之一切費用。
 - 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。
 - 被保險人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。
 - 因核子反應或輻射之直接傷害所生之一切費用。
 - 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。
 - 被保險人因涉及核生化武器、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。

註：名詞定義

- 「本國或經常居住國」指台灣、澎湖、金門與馬祖。
- 「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。
- 「既存病況」指被保險人於享有「服務」前六個月內，即曾住院或已經接受診斷或治療（包括開給藥劑處方）之傷、病及其相關情事。
- 「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。

第四條 緊急救援費用之給付

凡投保本公司之「旅行綜合險」或「個人健康險暨傷害險」或「團體保險」任一險種之被保險人，本公司均於限額內提供第二條所列各項緊急救援服務，但特約須由「被保險人」自行負擔相關費用者，不在此限。

第五條 警戒義務

被保險人應隨時採取合理之警戒措施，以防止及減少意外、傷害、疾病、死亡或費用之發生。

第六條 事故發生通知義務

被保險人遭遇急難狀況致有生命危險時，被保險人或隨團服務人員應儘速以適當方式安排被保險人前往就近之醫院治療，並即通知本公司特約機構國際SOS之海外緊急救援服務中心處理。若被保險人在未通知海外緊急救援服務中心以前已先行入院，則被保險人或隨團服務人員須於發生急難狀況之日起三日內通知海外緊急救援服務中心。
被保險人或隨團服務人員違反前項規定，致本公司救助時之服務成本增加者，被保險人應自行負擔該增加之費用。

第七條 被保險人無行為能力或死亡之緊急處置

若遭遇急難狀況之被保險人係無行為能力人或死亡時，應由本公司所指定之被授權人代其行使權利。但若國際SOS無法與本公司所指定之被授權人聯絡時，則國際SOS將以醫療及被保險人安全之必要性判斷，採取緊急醫療服務及作業。

第八條 被保險人或其家屬配合事項

為使國際SOS便於提供服務，被保險人或其隨行子女返國，被保險人或隨團服務人員應提供下列資料：
一、被保險人接受治療之醫院或醫療機構名稱、地址及電話號碼。
二、主治醫師之姓名、地址和電話號碼。必要時，尚須提供被保險人姓名、地址及電話號碼，國際SOS醫療小組或其指定之醫護代表有權探視或檢查被保險人之健康狀況。被保險人無正當理由拒絕者，本公司及國際SOS得立即停止提供醫療救助服務。
三、被保險人返國之日期及返國之交通工具，應由國際SOS醫療小組視個案情況決定之。

第九條 協助取得證明文件

被保險人應協助本公司及國際SOS取得救援費用之相關證明文件及收據，以處理保險及救援辦法之相關事宜。倘被保險人投保之保險項目承保範圍涵蓋該項費用內容（詳細承保內容請見各相關保險契約條款之規定），其費用由本公司負擔。

第十條 緊急聯絡資料之提供

為便於服務及聯絡，被保險人於申請海外緊急救援服務卡時，得在旅遊者名冊內詳載住址、電話、緊急聯絡人姓名、電話等資料。

第十一條 不可抗力之免責事由

若因罷工、戰爭、敵國入侵、武裝衝突（不論是否宣戰）、內亂、內戰、叛亂、恐怖行動、政變、暴動、群眾騷擾、政治或行政干預、輻射能或其他諸如颶風、火災、地震或海嘯等不可抗力之事由，使本公司及國際SOS之救助行動延誤或無法進行者，對於因此所致被保險人之任何損失，本公司不負賠償責任。

第十二條 使用緊急救援機構之免責事由

本公司及國際SOS將致力提供及時且正確之資訊及服務予被保險人，並小心謹慎地選擇提供服務之醫師、醫院、診所及其他專業人員。但前述服務提供人員並非本公司之受僱人、代理人或使用人，其行為由各行為人自行負法律責任，本公司對其所致被保險人之任何損失及聯繫資訊或訊息之延誤不負賠償責任。

第十三條 代位求償

被保險人因急難事故之發生而對於第三人有損失賠償請求權者，本公司及國際SOS得於已支付之急難救助費用範圍內，代位行使被保險人對於第三人之請求權。
被保險人若因急難事故之發生而對於其他保險公司或救助機構享有急難補償請求權者，亦準用前項之規定。

第十四條 管轄法院

任何因本辦法所生之爭議，合意由台灣台北地方法院為第一審管轄法院。