

元大人壽保險股份有限公司

海外急難救助服務

10701 版

第1條 【目的】

本公司為提供主被保險人於台、澎、金、馬以外地區旅遊時，提供國際支援服務。

第2條 【適用對象】

本公司所核發人壽保險、健康險、投資型人壽保險之有效主約被保險人或依約定享有海外急難救助服務之團體保險主被保險人及旅行平安保險被保險人，且設籍並居住在台灣地區之適格被保險人(以下簡稱被保險人)，均可享有本海外急難救助服務一份，若被保險人有二張(含)以上之上述保單時，該被保險人享有本服務仍以一份為限。

第3條 【名詞定義】

- 「意外傷害」--指適格之被保險人在第 5 條所規定之保障期間內，遭受非由疾病引起之外來突發事故。
- 「突發疾病」--指被保險人在第 5 條所規定之保障期間內，所發生不可預期之病症。
- 「緊急事故」--指在第 5 條所規定之保障期間內，被保險人於第 4 條規定之地區及期間內，所發生除第 7 條除外事項以外之急難狀況。
- 「急難狀況」--指被保險人因意外傷害或突發疾病，遭受無法防止且急需外來救助之嚴重情況或災難。
- 「本國或經常居住國」--指台灣、澎湖、金門、馬祖。
- 「第三人」--指非本公司與配合之特約機構所延伸出來之服務提供者。
- 「嚴重病況」--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遭遇無法防止且急需外來援助或災難導致有生命危險之嚴重情況，特約機構依被保險人所處地點，醫療急迫性及當地醫療設備等情況判斷，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」--指被保險人於發生急難事故前十二個月內曾因該病情住院治療或已接受診斷或治療(包含處方簽)之狀況，或慢性病如高血壓、心血管疾病等病症。

第4條 【地區及期間】

限被保險人於中華民國(台、澎、金、馬)以外地區旅遊，且國外停留期間以不超過 180 日之期間內所發生之急難事故。

第5條 【保障期間】

以本公司與特約機構之合約有效且被保險人之保單在正常繳交保險費或繳費期滿保單持續有效期間。

第6條 【服務項目】

被保險人在保障期間內遭遇意外傷害或突發疾病時，其本人、家屬或其代理人應立

即通知特約機構「二十四小時救援中心」提供必要之援助服務，且應盡最大努力減輕緊急救援情況之影響。

部份救助服務項目限定費用上限，若被保險人所使用緊急救援服務之處理費用逾限額時，需由被保險人自行負擔，待被保險人付清逾限額之費用後，特約機構始提供緊急救援服務。

當被保險人需要國際支援服務時，請儘速撥打「海外 24 小時救援專線 886-2-2326-6733」，通知本公司之援助中心請求協助，如透過當地國際台轉接電話者，可指定由對方付費，並務必告知下列資訊：

- 一、電話求救者之姓名、所在地、電話號碼。
- 二、被保險人之姓名及出生年月日或保單號碼或身分證號碼(非中華民國國籍者請提供護照號碼)。
- 三、被保險人需要救助之地點、當地之緊急連絡人姓名及電話號碼。
- 四、簡要描述求救狀況及所需援助。

6.1 緊急醫療救助服務

6.1.1 旅遊保健電話諮詢

依被保險人需求以電話提供旅遊保健諮詢服務，但僅屬諮詢性質，並不構成病情診斷。

6.1.2 電話醫療諮詢、評估及醫生轉介服務

當需要醫療諮詢時，被保險人可致電特約機構以獲取當值醫生的醫療建議及評估，但所有電話內的醫療建議及評估，只可作為初步參考，並不可當作診斷結果。如有醫療需要，被保險人將獲轉介至另一位醫生或專科醫生再作個人評估，特約機構亦會協助其預約醫生。倘若被保險人不能走動或在當地得不到治療，特約機構將安排醫生出診。所有相關之醫療費用須直接由被保險人全數自行支付。

6.1.3 醫療服務機構之推薦

被保險人遇有醫療需求時，特約機構將提供被保險人醫師、醫院、救護車、診所等資訊。但該項診療費用及其他相關費用應由被保險人自行負擔。

6.1.4 就醫安排

被保險人因急難事故依一般狀況或特約機構特約醫師或當地合格醫院醫師判斷必須住院治療時，特約機構得協助安排住院手續。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。

6.1.5 通譯服務之安排

特約機構可因應被保險人之要求、遇醫療上語言溝通不良或急需醫療上之傳譯、安排語言信息溝通和口譯服務。

6.1.6 遞送緊急藥物服務

特約機構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，但不負擔該等藥物之價金及遞送費，所有相關費用將由被保險人自行負擔之。

6.1.7 醫療轉送或轉送回國前之住院期間病況觀察

如被保險人在「本國或經常居住國」以外住院，特約機構將密切留意其病況進展，並向其僱主或家人匯報其最新狀況。

6.1.8 代轉住院醫療費用

當被保險人遭遇意外傷害或突發疾病，特約機構醫療小組診斷認定需入院治療時，特約機構提供代轉住院醫療費用及保證金之服務。被保險人之親屬或代理人或利害關係人需將等值金額及必要費用存入特約機構所指定的銀行帳戶之後始得代轉，但

代轉金額最高以美金 5,000 元為限。

6.1.9 安排緊急醫療轉送

被保險人發生「嚴重病況」時，應安排適當的運輸或交通工具，將被保險人送往能提供適當醫療照顧之最近醫院。並應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。

經所屬醫師評估並參考被保險人之主治醫師診斷，醫師將決定被保險人病況是否已達緊急醫療轉送之條件，特約機構保有絕對之決定權，並有權依其知悉之相關情事決定被保險人之轉送地點及轉送方式。

6.1.10 安排緊急轉送回國

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，應安排適當的運輸及交通方式將其送返「本國或經常居住國」，並負擔因此所生之必要費用。特約機構有權依其知悉之相關情事決定被保險人之轉送方式。

6.1.11 安排遺體/骨灰運送回國或當地安葬

如被保險人不幸因意外傷害或疾病身故，特約機構將安排將被保險人的遺體或骨灰運返其「本國或經常居住國」；或應被保險人之繼承人或代表之要求，安排被保險人在當地安葬，惟安葬費用補償額度將相等於運送被保險人遺體返回「本國或經常居住國」之費用。

6.1.12 安排親友探視（限一名）

如被保險人因意外傷害或疾病經已在「本國或經常居住國」以外連續住院 7 天（含）以上，特約機構將安排一位被保險人之親屬或其指定人士乘搭固定班次的航機（經濟客位）前往當地探望被保險人，其來回機票費用補償以定期航班之經濟客位為限。住宿費用憑單據正本實報實銷，但每日以不超過美金 300 元，住宿費用每次事件總額以美金 1,500 元為限。不含食物、飲料、通訊及其他服務費。

6.1.13 安排未成年子女返國（限一名）

若被保險人因意外傷害或疾病入院而未能照顧其同行未成年子女，特約機構將安排單程經濟客位將其子女送回「本國或經常居住國」。如被保險人子女原有的機票已不適用於返回「本國或經常居住國」，被保險人須把該機票未使用之部份交予特約機構。如沒有隨行親屬陪同被保險人之未成年子女返回「本國或經常居住國」，特約機構亦會安排符合資格之人員陪同其未成年子女返回「本國或經常居住國」。此項服務知費用補償以定期航班之經濟客位為限，但包括往返機場運費。

6.1.14 安排復原期間住宿

被保險人因遭遇急難事故住進醫院，經其當地主治醫師及特約機構專屬醫師共同認定其於出院後必須就近療養者，特約機構將安排被保險人住宿。住宿費用補償憑單據實報實銷，每日最高金額為美金 300 元，最高以 5 天為限。（住宿費用指純因住宿所生之費用，不包括食物、飲料、通訊聯絡、服務費、稅款及任何其他費用）。

6.1.15 安排親友前往處理後事及當地住宿（限二名）

如被保險人不幸因意外傷害或疾病身故，特約機構將安排二位親友前往處理後事，費用補償以定期航班之來回經濟艙機票為限；當地住宿費用憑單據實報實銷，每日最高補助金額為美金 150 元，最高以 5 天為限。（住宿費用指純因住宿所生之費用，不包括食物、飲料、通訊聯絡、服務費、稅款及任何其他費用）。

上述服務第 6.1.1-6.1.7 項係依推薦或安排而辦理者，因之而產生第三人費用時，需由被保險人自行負擔。第 6.1.9-6.1.15 項係依安排辦理者；其中 6.1.9-6.1.11 項就每被保險人之每一事故服務限額為美金 1,000,000 元；第 6.1.12-6.1.15 項所提供之服務限

額為美金 10,000 元。逾限額之費用由被保險人自行負擔。被保險人須先付清逾限額之費用，特約機構始提供緊急救援服務。

6.2 旅行服務項目

6.2.1 中文電話熱線

提供 24 小時免費華語服務，為被保險人提供援助相關的查詢事宜。

6.2.2 緊急事件求助

當被保險人在海外遇有緊急事件時，可致電特約機構 24 小時免費華語服務熱線，查詢援助相關的事宜。

6.2.3 行李遺失之協尋

如運送機構遺失或誤送被保險人的行李，特約機構將代其聯絡相關機構(包括但不限於航空公司及海關)，並在尋回行李後將其運送到被保險人指定的地方。其所生費用由被保險人自行負擔。

6.2.4 護照遺失之協尋

被保險人遺失護照、簽證時，特約機構應協助向駐外單位報備及協尋，並應協助被保險人辦理護照、簽證之補發與遞送，但其所生費用由被保險人自行負擔。

6.2.5 重要旅遊文件的補換與遞送

特約機構得協助被保險人取得並遞交補發之必要旅遊文件(例如：旅行支票及信用卡等)，但補發及遞送費用應由被保險人自行負擔。

6.2.6 旅遊資訊之提供

被保險人可聯絡特約機構以獲取以下中文資訊服務：

最新之免疫接種和接種疫苗之要求和需要。

有關簽證領事館和大使館的地址、電話及辦公室服務時間等有關資訊。

旅遊地之天氣及匯率等資訊。

6.3 法律協助項目

6.3.1 法律服務之推薦

被保險人在海外牽涉訴訟案時，特約機構將因應被保險人之要求提供世界各地的律師和律師事務所之名稱、地址及聯絡電話，費用由被保險人自行負擔。

6.3.2 保釋金之代轉

當被保險人涉及意外事故遭羈押，但當時無法立即給付保釋金時，被保險人之親屬或代理人或利害關係人將等值金額及必要費用存入特約機構所指定的銀行帳戶之後，特約機構將代為轉送保釋金，但總代轉金額最高以美金 5,000 元為限。

前項援助服務不包括因被保險人的職業或犯罪所致之訴訟。

第 7 條【除外事項】

若被保險人遭遇緊急事故之地點為特約機構服務範圍所不及之戰區或偏遠地區時，則不負責費用給付或代轉的責任，但仍提供諮詢服務。

若被保險人所遭遇之緊急事故係由下列原因所造成，特約機構不負責費用給付或代轉的責任，但仍提供諮詢服務：

- 一、未明定應由特約機構負擔之費用及非由特約機構提供或安排之服務所生之費用，除特約機構事前書面同意外，不予負擔。
- 二、於其「母國」或「經常居住國」所在地境內所發生之一切事故。
- 三、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「既存病況」

- 之休養，而至「母國」或「經常居住國」所在地境外，因此所生之一切費用。
- 四、並未發生「嚴重病況」，或經特約機構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。
- 五、經特約機構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。
- 六、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。
- 七、因下述各項活動所致之意外或傷害者，其所生之一切費用。
- (一)從事需專業嚮導、或需以繩索或其它裝備進行登山、攀岩或洞穴探察。
- (二)飛行傘、特技跳傘、運動跳傘、高空彈跳、熱汽球、懸掛式滑翔翼。
- (三)使用附有氧氣連結管之頭盔之深海潛水。
- (四)各種競賽活動；例如武術、長途越野車、除賽跑以外之競速賽等
- (五)任何職業性質或廠商贊助之運動活動。
- 八、因情緒或心理疾病所生之一切費用。
- 九、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。
- 十、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。
- 十一、從事或意圖從事不法行為所致之一切費用。
- 十二、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。
- 十三、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。
- 十四、因核子反應或輻射之直接傷害所生之一切費用。
- 十五、在船舶、鑽油平台等海上設施上所發生一切行為所致費用，或是需要自船舶、鑽油平台等海上設施運送所發生一切行為一切費用。
- 十六、事故發生時已逾八十歲者，因該事故所生之一切費用。
- 十七、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。
- 十八、因「既存病況」所生之一切費用。
- 十九、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或轉送回國服務。

第 8 條【不可抗力之免責事由】

若有罷工、戰爭、敵國入侵、武裝衝突(不論是否正式宣戰)、內戰、內亂、叛亂、恐怖行動、政變、暴動、政治或行政干預、幅射能或其他諸如颱風、火災、地震或海嘯等不可抗力或不可歸責於特約機構之事由，使特約機構之救助行動無法進行時，特約機構不負急難援助之責任。

第 9 條【服務對象之限制】

除另有規定外，所列之服務僅限適格之被保險人本人使用，不得讓予他人。

第 10 條【通知義務】

- (1) 被保險人遭受意外傷害或突發疾病致有生命危險時，被保險人或其代理人應儘速以適當方法安排被保險人前往就近之醫院接受治療，並即通知特約機構。
- (2) 若被保險人在未通知特約機構以前已先行入院，則被保險人或其代理人須於發生急難狀況之日起三日內通知特約機構。被保險人或其代理人未於三日內通知，致援助行動延誤或無法進行者，特約機構不負急難援助之責任。

第 11 條【證明文件】

被保險人應協助特約機構取得急難援助費用之有關證明文件及收據。因取得前開證明文件及收據所發生之費用依第 6 條之規定。

第 12 條【終止使用本服務之事由】

被保險人違反第 9 條規定而將海外急難救助所列之各項服務轉於他人使用，本服務自該情形發生時自動終止。

第 13 條【本服務之修改或終止】

海外急難救助係本公司無償提供的服務，與保險契約內容無關，必要時本公司得修改或終止服務內容並於官網公告，恕不另行通知。

第 14 條【法律責任】

特約機構及其安排之醫師、醫院、診所及其他專業人員，以及特約機構之受僱人、代理人或使用人，本公司對其作為均不負任何責任。

第 15 條【管轄法院】

本說明涉訟時，以台灣台北地方法院為管轄法院。