

全球紧急援助服务计划

条款与细则

I. 全球紧急援助服务

1. 周大福人寿保险有限公司（“CTF Life”）专线: (852) 2866 1810 24 小时警报中心有多语操作人员，立即回应任何求助电话。
2. **紧急援助服务** 若需使用援助网络，被保险人需拨打 CTF Life 专线 (852) 2866 1810，并提供全名、出生日期及保单号码进行验证。如因任何原因，第三方供应商无法验证 CTF Life 被保险人资格，供应商将在提供服务前取得被保险人雇主、被保险人本人、亲属和/或朋友的付款保证。获得 CTF Life 适当验证后，此付款保证将被解除。

II. 一般条款与福利

1. 以下条款适用于完整的全球紧急援助服务计划

a. 被保险人条款

- * 被保险人不得违反医疗建议预订或开始任何行程，不得以寻求医疗为目的或在已确定末期预后开始行程。
- * 在开始日期被保险人年龄须在 70 岁以下，且在上次保单周年日的更新日期被保险人年龄也需在 70 岁以下。
- * 被保险人在获取保障时需处于健康状态，无现存医疗状况需第三方供应商提供紧急运输。

b. 医疗状况严重性

- * 医疗状况的严重性将根据被保险人的地理位置、医疗紧急情况的性质以及当地适当医疗护理或设施的可用性来评估。

c. 地理范围

- * 当被保险人在其母国或通常居住地之外旅行，每次旅行不超过连续 90 天时，可享受该服务（如第 2 节所定义）。

2. 服务范围

在下述条款和条件的限制下，第三方供应商将在被保险人联系供应商时，提供以下服务：

a. 医疗援助

1. 电话医疗建议

第三方供应商应在需要时向被保险人提供电话医疗建议。被保险人可拨打第三方供应商的警报中心电话进行医疗建议和评估。然而，需强调电话对话不能确立诊断，只能作为建议。

2. 医疗服务提供者转介

第三方供应商应应被保险人要求，提供医生、医院、诊所和牙医的名称、地址、电话号码以及（若有）工作时间。所有医生费用和相关费用将完全由被保险人自行承担，第三方供应商不会予以补偿。

3. 安排家庭就诊

第三方供应商应协助被保险人安排普通医生或专科医生的家庭就诊。第三方供应商不对被保险人咨询转介医生时产生的任何咨询费用或其他费用负责或支付。

4. 住院期间及之后的医疗状况监控

第三方供应商应在尊重保密义务和相关授权的前提下，在被保险人通常居住地外的住院期间及之后监控其医疗状况。

5. 住院期间医疗费用担保（每名被保险人每次事件上限为 5,000 美元）

若被保险人无法支付所需的住院押金和医疗费用，第三方供应商应帮助被保险人担保医疗费用，每名被保险人每次事件上限为 5,000 美元。提供医疗费用担保的前提是第三方供应商先从被保人家人或代表处获取资金。

6. 必需药物送递

第三方供应商应安排送递被保险人所需的但在被保险人所在地不可获得的必需药物、药品和医疗用品。药品、药品和医疗用品的送递需符合当地适用的法律和法规。第三方供应商不会支付此类药物、药品或医疗用品及其送递费用。

7. 安排和支付紧急医疗撤离（保险额最高为 1,000,000 美元）

第三方供应商应安排被保人在严重医疗情况下，第三方供应商医疗团队认为当地医院无法提供必要和紧急医疗治疗并建议住院治疗时，进行空中和/或地面运输和通信（包括但不限于空中救护车、计划商业航班和道路救护车），将被保人转送到最近的适当医疗护理医院。第三方供应商应支付安排此类援助服务所产生的医疗必需运输和通信费用及所有常规和惯例附加费。

8. 安排和支付紧急医疗遣返（保险额最高为 1,000,000 美元）

若被保人的医疗情况不妨碍其作为普通乘客在医疗监督下遣返，第三方供应商应安排被保人以计划商业航班（经济舱）或任何其他合适的交通方式（经济舱）返回其母国或通常居住地，包括在紧急医疗撤离后，被保人被转送到母国或通常居住地以外的地方住院治疗的任何附加交通。第三方供应商应支付安排此类援助服务所必需和不可避免的费用。

第三方供应商保留根据所了解的所有事实和情况决定如何进行此类遣返的权利。

9. 安排和支付遣返遗体/骨灰（保险额最高为 1,000,000 美元）

第三方供应商应安排和支付（如适用，当有直接商业航班或跨境公路运输从死亡地点到母国或通常居住地）运送被保人遗体或骨灰，或应被保人继承人或代表要求，在当地埋葬被保人，前提是第三方供应商的财务责任限于此福利中所提供的运送遗体的成本。棺材的成本不包括在内。

10. 安排和支付亲人探望

若被保人独自旅行且在其通常居住地以外因身体伤害或疾病住院超过七（7）天，无亲属陪伴，第三方供应商应安排并支付一名亲属或朋友的经济舱往返机票或任何合理的交通方式（经济舱），在被保人住院期间陪同被保人，前提是第三方供应商事先批准且仅当第三方供应商基于医疗和亲情考量认为有必要时。

11. 安排和支付未成年子女返国

第三方供应商应安排并支付 19 岁以下或 23 岁以下并在学的未成年子女的经济舱单程机票或任何合理的交通方式（经济舱），若他们因陪同被保人的疾病、事故或紧急医疗撤离而无人陪伴，前提是：

- (a) 原机票无效或已失效；及
- (b) 被保人应将未使用的回程票交给第三方供应商。

若有必要，第三方供应商将雇用并支付合格的陪护员，陪伴未成年子女返回。

12. 安排和支付康复费用（每次事件每位被保险人限额为 1,000 美元，每天限额为 100 美元）

第三方供应商将安排并支付被保险人因紧急医疗撤离、紧急医疗遣返或住院事件必然和不可避免的普通房间合理酒店住宿费用。此支付需经第三方供应商事先批准，并基于医疗原因决定。

13. 医疗撤离后返回工作地点的安排和支付/替换机票（仅适用于团体保险被保险人）

在被保险人经第三方供应商进行医疗撤离和/或紧急医疗遣返后的 30 天内，第三方供应商应被保险人/被保险人的雇主/家庭的要求，安排并提供以下任一服务：

- a) 一程经济舱机票或任何合理的交通工具（经济舱）将紧急替代员工送至原工作地点，代替因撤离/遣返而缺勤超过 7 天的被保险人；或
- b) 一程经济舱机票或任何合理的交通工具（经济舱）将被保险人送回原工作地点，该被保险人因撤离/遣返而缺勤超过 7 天。

被保险人/被保险人的雇主/家庭承担决定被保险人是否返回工作的责任。被保险人/被保险人的雇主/家庭负责获取任何医疗许可，以确定被保险人是否适合旅行或工作。此决定及其结果由被保险人、被保险人的雇主/家庭和/或被保险人的主治医师全权负责。供应商在这些决定中不参与。

14. 车辆返还的安排和支付

被保险人住院或进行紧急医疗撤离后，经被保险人同意并提供相关信息，第三方供应商将安排并支付将被保险人车辆运至最近的租车公司分店、本国或常住国的费用，以最接近者为准。第三方供应商不承担任何跨洲及/或海上运输费用。此援助服务仅在被保险人车辆处于可行驶状态时适用。

15. 酒店住宿费用的安排和支付（每位被保险人每次事件限额为 1,000 美元，每天限额为 100 美元）

如果被保险人单独旅行，在其常住国外因身体伤害或疾病导致住院超过七（7）天，且无亲属陪同，第三方供应商将安排并支付陪同探视被保险人的同伴合理且不可避免的酒店住宿费用。支付的住宿费用需经第三方供应商事先批准并安排，仅在第三方供应商认为有必要时进行。

b. 旅行协助

1. 大使馆转介

第三方供应商将提供最近的相关领事馆和大使馆的地址、电话号码和开放时间。

2. 行李遗失协助

如果被保人在其本国/常住国以外旅行或距离其住处 50 英里外旅行时丢失行李，第三方供应商将协助被保人，将被保人转介给相关的机构和/或公司。

3. 翻译员转介

第三方供应商将提供外国的翻译员办公室的名称、地址、电话号码以及（如果可能并要求）开放时间。

4. 法律转介

第三方供应商将向被保人提供转介律师和法律从业者的名称、地址、电话号码以及（如果被保人要求且可用）办公时间。第三方供应商不向被保人提供任何法律建议。

5. 理赔协助

第三方供应商将协助被保人协调与公司的海外理赔程序。

6. 其他旅行信息

被保人可以在旅程开始前或途中联系第三方供应商以获得以下信息、建议和服务。

- 更新免疫和接种要求和需求
- 护照和签证要求
- 全球天气信息
- 护照遗失协助
- 紧急改道安排

- 因医疗原因传递紧急信息
- 机场税
- 海关要求
- 汇率
- 银行营业日
- 语言信息

第三方供应商对因其转介的服务提供商所提供服务的任何间接或连带损失不承担责任。

c. 其他援助服务

1. 医护通 Medpass（中国医疗卡医疗服务）

(i) 中国网络医院住院担保

如果被保人因身体伤害或突发疾病需要在中国住院接受紧急医疗，被保人可以到访第三方供应商网络内的最近医院。第三方供应商将确保医院在不要求任何住院押金的情况下提供医疗服务。

沿着此服务线，被保人将在联系第三方供应商热线后住院，且不需要支付住院押金。

(ii) 程序

I. 被保人应联系第三方供应商，第三方供应商将告知被保人网络医院列表中最最近的医院。

II. 第三方供应商将从被保人处收集以下信息进行验证：

- 被保人姓名
- 保单号码
- 被保人代表的联系电话
- 被保人位置
- 事故/疾病的简要描述和所需的帮助性质

III. 到访网络医院的被保人应向医院出示以下文件：

- 其身份证或回乡证或任何包含姓名和照片的相关旅行证件。

IV. 网络医院将立即接纳被保险人入院并通知第三方供应商。

V. 第三方供应商将验证被保人的身份和覆盖范围。

VI. 如果被保险人资格和覆盖范围有效，第三方供应商将通知网络医院担保住院押金。（如果被保险人资格和覆盖范围无效，第三方供应商将通知网络医院要求患者自行支付住院押金）。

VII. 被保险人入院后，第三方供应商将监控其病情和费用。

VIII. 必要时，第三方供应商将通知周大福人寿保险公司和被保人的家人或相关方。

2. 医疗遣返后的家庭护理援助服务

当被保险人经第三方供应商遣返香港后被认为医疗上有必要时，被保险人可以请求第三方供应商提供以下家庭护理援助服务。每项援助服务每次遣返事件每位被保险人仅可提供一次。

2.1 医院出院援助

根据被保人的要求，第三方供应商将安排一名陪同人员协助出院手续，并安排被保险人从香港的医院返回其住所的交通工具。此援助服务每次医疗遣返事件每位被保险人仅可提供一次，第三方供应商将支付陪同人员最多五（5）小时的连续工作时间费用。

2.2 医疗管家

根据被保人的要求，第三方供应商将为被保险人安排与专业人士的会面，以转介术后康复的健康食谱。所有费用由被保险人直接支付给服务提供商。

2.3 跟进治疗协助

如果被保人的病情在出院后 30 天内需要跟进医疗治疗，根据被保人的要求，第三方供应商将安排一名陪同人员陪同被保险人前往医院或诊所，并安排来回同一住所的往返交通。第三方供应商将安排并支付陪同人员和往返交通费用，每次医疗遣返事件最多提供两（2）次或次数，每次陪同人员的连续工作时间不超过五（5）小时。

III. 既往病症

1. 对于拥有个人保险保单和/或个人意外保险保单的被保人：

- 在 CTF LIFE 发出的相关保险保单生效日前的 12 个月内，被保险人曾因任何医疗状况住院，或在生效日前的 6 个月内，任何已被医疗从业者诊断或治疗的医疗状况，包括处方。

2. 对于拥有团体保险保单的被保人：

- 在被保人资格开始日前的 3 个月内，被保险人曾因任何医疗状况住院，或在资格开始日前的 3 个月内，任何已接受过医疗或手术护理或由医疗从业者治疗的医疗状况，包括处方药物。
- 尽管如此，如果被保人在资格开始后连续三个月内未接受任何医疗或手术护理或治疗，则不被视为既往病症。
- 在资格开始日前，被保险人患有的人类免疫缺陷病毒（HIV）或相关综合症。
- CTF LIFE 接管的其他保险公司承保的被保人，不适用于既往病症。

IV. 不保项目

以下治疗项目、情况、活动及其相关或间接费用不保：

- 因既往病症引起的任何费用。
- 被保人仅在个人意外保单覆盖的情况下，由于疾病引起的任何事件。
- 在保险保单期间内，被保人对任何单一医疗状况的紧急撤离和/或遣返仅限一次，最多以一年为限。
- 任何未明确覆盖在计划内且未经第三方供应商事先书面批准和安排的费用或费用。此例外不适用于远程或原始地区的紧急医疗撤离，当第三方供应商无法事先联系且延误可能预期会导致被保人生命损失或伤害时。
- 被保人位于其本国和常住国境内时发生的任何事件。
- 被保人违背医疗从业者建议，或为获得治疗，或为休养恢复而前往其本国或常住国以外旅行的任何费用。
- 提供方医生认为被保人可以作为普通乘客旅行而无需医疗护送的任何医疗撤离或遣返费用。
- 与分娩、流产或怀孕相关的任何治疗或费用。此例外不适用于怀孕前 24 周内危及母亲和/或未出生孩子生命的异常妊娠或重大妊娠并发症。

- 被保险人参加汽车拉力赛、洞穴探险、登山或攀岩（需使用向导或绳索）、洞穴探险、跳伞、降落伞跳跃、蹦极跳、乘热气球、悬挂滑翔、深海潜水（使用带有空气软管的头盔）、武术、拉力赛（除步行外的任何形式）、以及以专业或赞助方式进行的组织运动时发生的任何事故或伤害相关费用。

- 因情绪、精神或精神疾病而产生的任何费用。

- 因自残、自杀、毒瘾或滥用、酒精滥用、性传播疾病引起的任何费用。

- 因获得性免疫缺陷综合症（AIDS）或任何 AIDS 相关状况或疾病引起的任何费用。

- 被保险人从事任何形式的空中飞行（仅作为定期航空公司航班或持牌包机航班的乘客除外）相关的任何费用。

- 被保险人进行或企图进行非法行为相关的任何费用。

- 由未注册的从业者执行或订购的任何不符合治疗国家标准医疗实践的治疗相关的任何费用。

- 被保险人参加任何国家武装部队或警察的现役服务；参加战争（无论是否宣布）、入侵、外敌行为、敌对行为、内战、叛乱、暴动、革命或起义所引起的任何费用。

- 涉及使用或释放任何核武器或装置或化学或生物剂（包括但不限于由恐怖主义行为或战争引起或促成的费用）的任何费用，不论有无其他因。

- 因在船上或石油钻井平台或类似的海上地点进行任何活动而产生的任何费用。

- 干预被保险人已超过 70 岁的任何费用。

- 因核反应或辐射直接引起的任何费用。

- 如果第三方供应商未干预事件，将应支付的任何费用。

- 任何援助服务更具体地被任何保险保单覆盖。

- 法律或商业运输公司要求隔离或隔离的传染病。

- 当香港安全局或被保险人旅行的目的地或来往国家的监管机构对计划前往的目的地提出红色或黑色外游警示时旅行。

- 被保险人未能在旅行前获得任何转介的疫苗接种、免疫或药物。

V. 定义

1. 被保险人

指受周大福人寿保险公司（CTF LIFE）一项或多项保险保单有效覆盖的人员。

2. 本国

指被保人所声明的国籍国。

3. 常住国

指被保人的永久住所所在国，并显示于被保人护照上。对于这些条款和条件，家庭承担被保人的国籍。如果有双重国籍，被保人必须选择其中一个国籍作为这些条款和条件的目的。

4. 家庭

指被保人及其父母、配偶和受抚养子女，年龄最高至 19 岁；若受抚养子女在全日制教育中，则年龄最高至 23 岁。

5. 疾病

指经合格医疗机构认证的任何突然和意外的健康恶化。

6. 事故

指任何突然或意外和暴力事件，被保人遭受的除了任何故意自残的伤害之外的任何事件。

7. 恐怖主义行为

指涉及非法武力或暴力和/或其威胁的有计划的使用，由任何个人或群体代表任何组织或政府，为政治、宗教、意识形态或民族目的或原因所犯下，意图影响任何政府并使公众或任何部分公众感到恐惧的行为。

8. 强制纳入

指当第三方供应商的计划不以选择性方式提供时，自动向被保人提供的服务。

9. 赔偿限额

指第三方供应商在任何一项事件中向被保人提供服务时所承担的第三方费用的最大金额，根据以下定义的条款和条件。

10. 严重医疗状况

指根据第三方供应商的合理意见，构成需要紧急补救治疗的严重医疗紧急情况，以避免被保险人即时或长期健康前景的死亡或严重损害。病情的严重性将根据被保险人的地理位置、医疗紧急情况的性质和当地适当医疗护理或设施的可用性进行判断。

11. 车辆

指登记在被保险人名下并已通知第三方供应商列入其登记册的机动车辆。车辆仅用于社交、家庭或娱乐目的，但不包括摩托车、公共小巴、出租车、巴士、卡车、重型车辆和出租或奖励车辆。

12. 生效日期

指被保险人与周大福人寿保险公司的保险保单的生效日期。

13. 终止日期

指被保险人与周大福人寿保险公司的保险保单的终止日期。

14. CTF Life

指周大福人寿保险有限公司。