

全球緊急援助服務計劃

條款與細則

I. 全球緊急援助服務

1. 周大福人壽保險有限公司（“CTF Life”）專線: (852) 2866 1810 24 小時警報中心有多語操作人員，立即回應任何求助電話。
2. **緊急援助服務** 若需使用援助網絡，被保人需撥打 CTF Life 專線 (852) 2866 1810，並提供全名、出生日期及保單號碼進行驗證。如因任何原因，第三方供應商無法驗證 CTF Life 被保人資格，供應商將在提供服務前取得被保人雇主、被保人本人、親屬和/或朋友的付款保證。獲得 CTF Life 適當驗證後，此付款保證將被解除。

II. 一般條款與福利

1. 以下條款適用於完整的全球緊急援助服務計劃

a. 被保人條款

- 被保人不得違反醫療建議預訂或開始任何行程，不得以尋求醫療為目的或在已確定末期預後開始行程。
- 在開始日期被保人年齡須在 70 歲以下，且在上次保單周年日的更新日期被保人年齡也需在 70 歲以下。
- 被保人在獲取保障時需處於健康狀態，無現存醫療狀況需第三方供應商提供緊急運輸。

b. 醫療狀況嚴重性

- 醫療狀況的嚴重性將根據被保人的地理位置、醫療緊急情況的性質以及當地適當醫療護理或設施的可用性來評估。

c. 地理範圍

- 當被保人在其母國或通常居住地之外旅行，每次旅行不超過連續 90 天時，可享受該服務（如第 2 節所定義）。

2. 服務範圍

在下述條款和條件的限制下，第三方供應商將在被保人聯繫供應商時，提供以下服務：

a. 醫療援助

1. 電話醫療建議

第三方供應商應在需要時向被保人提供電話醫療建議。被保人可撥打第三方供應商的警報中心電話進行醫療建議和評估。然而，需強調電話對話不能確立診斷，只能作為建議。

2. 醫療服務提供者轉介

第三方供應商應應被保人要求，提供醫生、醫院、診所和牙醫的名稱、地址、電話號碼以及（若有）工作時間。所有醫生費用和相關費用將完全由被保人自行承擔，第三方供應商不會予以補償。

3. 安排家庭就診

第三方供應商應協助被保人安排普通醫生或專科醫生的家庭就診。第三方供應商不對被保人諮詢轉介醫生時產生的任何諮詢費用或其他費用負責或支付。

4. 住院期間及之後的醫療狀況監控

第三方供應商應在尊重保密義務和相關授權的前提下，在被保人通常居住地外的住院期間及之後監控其醫療狀況。

5. 住院期間醫療費用擔保（每名被保人每次事件上限為 5,000 美元）

若被保人無法支付所需的住院押金和醫療費用，第三方供應商應幫助被保人擔保醫療費用，每名被保人每次事件上限為 5,000 美元。提供醫療費用擔保的前提是第三方供應商先從被保人家人或代表處獲取資金。

6. 必需藥物送遞

第三方供應商應安排送遞被保人所需的但在被保人所在地不可獲得的必需藥物、藥品和醫療用品。藥品、藥品和醫療用品的送遞需符合當地適用的法律和法規。第三方供應商不會支付此類藥物、藥品或醫療用品及其送遞費用。

7. 安排和支付緊急醫療撤離（保險額最高為 1,000,000 美元）

第三方供應商應安排被保人在嚴重醫療情況下，第三方供應商醫療團隊認為當地醫院無法提供必要和緊急醫療治療並建議住院治療時，進行空中和/或地面運輸和通信（包括但不限於空中救護車、計劃商業航班和道路救護車），將被保人轉送到最近的適當醫療護理醫院。第三方供應商應支付安排此類援助服務所產生的醫療必需運輸和通信費用及所有常規和慣例附加費。

8. 安排和支付緊急醫療遣返（保險額最高為 1,000,000 美元）

若被保人的醫療情況不妨礙其作為普通乘客在醫療監督下遣返，第三方供應商應安排被保人以計劃商業航班（經濟艙）或任何其他合適的交通方式（經濟艙）返回其母國或通常居住地，包括在緊急醫療撤離後，被保人被轉送到母國或通常居住地以外的地方住院治療的任何附加交通。第三方供應商應支付安排此類援助服務所必需和不可避免的費用。

第三方供應商保留根據所了解的所有事實和情況決定如何進行此類遣返的權利。

9. 安排和支付遣返遺體/骨灰（保險額最高為 1,000,000 美元）

第三方供應商應安排和支付（如適用，當有直接商業航班或跨境公路運輸從死亡地點到母國或通常居住地）運送被保人遺體或骨灰，或應被保人繼承人或代表要求，在當地埋葬被保人，前提是第三方供應商的財務責任限於此福利中所提供的運送遺體的成本。棺材的成本不包括在內。

10. 安排和支付親人探望

若被保人獨自旅行且在其通常居住地以外因身體傷害或疾病住院超過七（7）天，無親屬陪伴，第三方供應商應安排並支付一名親屬或朋友的經濟艙往返機票或任何合理的交通方式（經濟艙），在被保人住院期間陪同被保人，前提是第三方供應商事先批准且僅當第三方供應商基於醫療和親情考量認為有必要時。

11. 安排和支付未成年子女返國

第三方供應商應安排並支付 19 歲以下或 23 歲以下並在學的未成年子女的經濟艙單程機票或任何合理的交通方式（經濟艙），若他們因陪同被保人的疾病、事故或緊急醫療撤離而無人陪伴，前提是：

(a) 原機票無效或已失效；及

(b) 被保人應將未使用的回程票交給第三方供應商。

若有必要，第三方供應商將僱用並支付合格的陪護員，陪伴未成年子女返回。

12. 安排和支付康復費用（每次事件每位被保人限額為 1,000 美元，每天限額為 100 美元）

第三方供應商將安排並支付被保人因緊急醫療撤離、緊急醫療遣返或住院事件必然和不可避免的普通房間合理酒店住宿費用。此支付需經第三方供應商事先批准，並基於醫療原因決定。

13. 醫療撤離後返回工作地點的安排和支付/替換機票（僅適用於團體保險被保人）

在被保人經第三方供應商進行醫療撤離和/或緊急醫療遣返後的 30 天內，第三方供應商應被保人/被保人的僱主/家庭的要求，安排並提供以下任一服務：

- a) 一程經濟艙機票或任何合理的交通工具（經濟艙）將緊急替代員工送至原工作地點，代替因撤離/遣返而缺勤超過 7 天的被保人；或
- b) 一程經濟艙機票或任何合理的交通工具（經濟艙）將被保人送回原工作地點，該被保人因撤離/遣返而缺勤超過 7 天。

被保人/被保人的僱主/家庭承擔決定被保人是否返回工作的責任。被保人/被保人的僱主/家庭負責獲取任何醫療許可，以確定被保人是否適合旅行或工作。此決定及其結果由被保人、被保人的僱主/家庭和/或被保人的主治醫師全權負責。供應商在這些決定中不參與。

14. 車輛返還的安排和支付

在被保人住院或進行緊急醫療撤離後，經被保人同意並提供相關信息，第三方供應商將安排並支付將被保人車輛運至最近的租車公司分店、本國或常住國的費用，以最接近者為準。第三方供應商不承擔任何跨洲及/或海上運輸費用。此援助服務僅在被保人車輛處於可行駛狀態時適用。

15. 酒店住宿費用的安排和支付（每位被保人每次事件限額為 1,000 美元，每天限額為 100 美元）

如果被保人單獨旅行，在其常住國外因身體傷害或疾病導致住院超過七（7）天，且無親屬陪同，第三方供應商將安排並支付陪同探視被保人的同伴合理且不可避免的酒店住宿費用。支付的住宿費用需經第三方供應商事先批准並安排，僅在第三方供應商認為有必要時進行。

b. 旅行協助

1. 大使館轉介

第三方供應商將提供最近的相關領事館和大使館的地址、電話號碼和開放時間。

2. 行李遺失協助

如果被保人在其本國/常住國以外旅行或距離其住處 50 英里外旅行時丟失行李，第三方供應商將協助被保人，將被保人轉介給相關的機構和/或公司。

3. 翻譯員轉介

第三方供應商將提供外國的翻譯員辦公室的名稱、地址、電話號碼以及（如果可能並要求）開放時間。

4. 法律轉介

第三方供應商將向被保人提供轉介律師和法律從業者的名稱、地址、電話號碼以及（如果被保人要求且可用）辦公時間。第三方供應商不向被保人提供任何法律建議。

5. 理賠協助

第三方供應商將協助被保人協調與公司的海外理賠程序。

6. 其他旅行信息

被保人可以在旅程開始前或途中聯繫第三方供應商以獲得以下信息、建議和服務。

- 更新免疫和接種要求和需求
- 護照和簽證要求
- 全球天氣信息
- 護照遺失協助
- 緊急改道安排
- 因醫療原因傳遞緊急信息
- 機場稅
- 海關要求
- 匯率
- 銀行營業日
- 語言信息

第三方供應商對因其轉介的服務提供商所提供服務而引起的任何間接或連帶損失不承擔責任。

c. 其他援助服務

1. 醫護通 Medpass（中國醫療卡醫療服務）

(i) 中國網絡醫院住院擔保

如果被保人因身體傷害或突發疾病需要在中國住院接受緊急醫療，被保人可以到訪第三方供應商網絡內的最近醫院。第三方供應商將確保醫院在不要求任何住院押金的情況下提供醫療服務。

沿著此服務線，被保人將在聯繫第三方供應商熱線後住院，且不需要支付住院押金。

(ii) 程序

I. 被保人應聯繫第三方供應商，第三方供應商將告知被保人網絡醫院列表中最近的醫院。

II. 第三方供應商將從被保人處收集以下信息進行驗證：

- 被保人姓名
- 保單號碼
- 被保人代表的聯繫電話
- 被保人位置
- 事故/疾病的簡要描述和所需的幫助性質

III. 到訪網絡醫院的被保人應向醫院出示以下文件：

- 其身份證或回鄉證或任何包含姓名和照片的相關旅行證件。

IV. 網絡醫院將立即接納被保人入院並通知第三方供應商。

V. 第三方供應商將驗證被保人的身份和覆蓋範圍。

VI. 如果被保人資格和覆蓋範圍有效，第三方供應商將通知網絡醫院擔保住院押金。（如果被保人資格和覆蓋範圍無效，第三方供應商將通知網絡醫院要求患者自行支付住院押金）。

VII. 被保人入院後，第三方供應商將監控其病情和費用。

VIII. 必要時，第三方供應商將通知周大福人壽保險公司和被保人的家人或相關方。

2. 醫療遣返後的家庭護理援助服務

當被保人經第三方供應商遣返香港後被認為醫療上有必要時，被保人可以請求第三方供應商提供以下家庭護理援助服務。每項援助服務每次遣返事件每位被保人僅可提供一次。

2.1 醫院出院援助

根據被保人的要求，第三方供應商將安排一名陪同人員協助出院手續，並安排被保人從香港的醫院返回其住所的交通工具。此援助服務每次醫療遣返事件每位被保人僅可提供一次，第三方供應商將支付陪同人員最多五（5）小時的連續工作時間費用。

2.2 醫療管家

根據被保人的要求，第三方供應商將為被保人安排與專業人士的會面，以轉介術後康復的健康食譜。所有費用由被保人直接支付給服務提供商。

2.3 跟進治療協助

如果被保人的病情在出院後 30 天內需要跟進醫療治療，根據被保人的要求，第三方供應商將安排一名陪同人員陪同被保人前往醫院或診所，並安排來回同一住所的往返交通。第三方供應商將安排並支付陪同人員和往返交通費用，每次醫療遣返事件最多提供兩（2）次或次數，每次陪同人員的連續工作時間不超過五（5）小時。

III. 既往病症

1. 對於擁有個人保險保單和/或個人意外保險保單的被保人：
 - 在 CTF LIFE 發出的相關保險保單生效日前的 12 個月內，被保人曾因任何醫療狀況住院，或在生效日前的 6 個月內，任何已被醫療從業者診斷或治療的醫療狀況，包括處方。
2. 對於擁有團體保險保單的被保人：
 - 在被保人資格開始日前的 3 個月內，被保人曾因任何醫療狀況住院，或在資格開始日前的 3 個月內，任何已接受過醫療或手術護理或由醫療從業者治療的醫療狀況，包括處方藥物。
 - 儘管如此，如果被保人在資格開始日後連續三個月內未接受任何醫療或手術護理或治療，則不被視為既往病症。
 - 在資格開始日前，被保人患有的人類免疫缺陷病毒（HIV）或相關綜合症。
 - CTF LIFE 接管的其他保險公司承保的被保人，不適用於既往病症。

IV. 不保項目

以下治療項目、情況、活動及其相關或間接費用不保：

- 因既往病症引起的任何費用。
- 被保人僅在個人意外保單覆蓋的情況下，由於疾病引起的任何事件。
- 在保險保單期間內，被保人對任何單一醫療狀況的緊急撤離和/或遣返僅限一次，最多以一年為限。
- 任何未明確覆蓋在計劃內且未經第三方供應商事先書面批准和安排的費用或費用。此例外不適用於遠程或原始地區的緊急醫療撤離，當第三方供應商無法事先聯繫且延誤可能預期會導致被保人生命損失或傷害時。
- 被保人位於其本國和常住國境內時發生的任何事件。
- 被保人違背醫療從業者建議，或為獲得治療，或為休養恢復而前往其本國或常住國以外旅行的任何費用。
- 提供方醫生認為被保人可以作為普通乘客旅行而無需醫療護送的任何醫療撤離或遣返費用。
- 與分娩、流產或懷孕相關的任何治療或費用。此例外不適用於懷孕前 24 週內危及母親和/或未出生孩子生命的異常妊娠或重大妊娠併發症。
- 被保人參加汽車拉力賽、洞穴探險、登山或攀岩（需使用向導或繩索）、洞穴探險、跳傘、降落傘跳躍、蹦極跳、乘熱氣球、懸掛滑翔、深海潛水（使用帶有空氣軟管的頭盔）、武術、拉力賽（除步行外的任何形式）、以及以專業或贊助方式進行的組織運動時發生的任何事故或傷害相關費用。
- 因情緒、精神或精神疾病而產生的任何費用。
- 因自殘、自殺、毒癮或濫用、酒精濫用、性傳播疾病引起的任何費用。
- 因獲得性免疫缺陷綜合症（AIDS）或任何 AIDS 相關狀況或疾病引起的任何費用。
- 被保人從事任何形式的空中飛行（僅作為定期航空公司航班或持牌包機航班的乘客除外）相關的任何費用。
- 被保人進行或企圖進行非法行為相關的任何費用。
- 由未註冊的從業者執行或訂購的任何不符合治療國標準醫療實踐的治療相關的任何費用。

- 被保人參加任何國家武裝部隊或警察的現役服務；參加戰爭（無論是否宣布）、入侵、外敵行為、敵對行為、內戰、叛亂、暴動、革命或起義所引起的任何費用。
- 涉及使用或釋放任何核武器或裝置或化學或生物劑（包括但不限於由恐怖主義行為或戰爭引起或促成的費用）的任何費用，不論有無其他因。
- 因在船上或石油鑽井平台或類似的海上地點進行任何活動而產生的任何費用。
- 干預被保人已超過 70 歲的任何費用。
- 因核反應或輻射直接引起的任何費用。
- 如果第三方供應商未干預事件，將應支付的任何費用。
- 任何援助服務更具體地被任何保險保單覆蓋。
- 法律或商業運輸公司要求隔離或隔離的傳染病。
- 當香港安全局或被保人旅行的目的地或來往國家的監管機構對計劃前往的目的地提出紅色或黑色外遊警示時旅行。
- 被保人未能在旅行前獲得任何轉介的疫苗接種、免疫或藥物。

V. 定義

1. 被保人

指受周大福人壽保險公司（CTF LIFE）一項或多項保險保單有效覆蓋的人員。

2. 本國

指被保人所聲明的國籍國。

3. 常住國

指被保人的永久住所所在國，並顯示於被保人護照上。對於這些條款和條件，家庭承擔被保人的國籍。如果有雙重國籍，被保人必須選擇其中一個國籍作為這些條款和條件的目的。

4. 家庭

指被保人及其父母、配偶和受撫養子女，年齡最高至 19 歲；若受撫養子女在全日制教育中，則年齡最高至 23 歲。

5. 疾病

指經合格醫療機構認證的任何突然和意外的健康惡化。

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殘的傷害之外的任何事件。

7. 恐怖主義行為

指涉及非法武力或暴力和/或其威脅的有計劃的使用，由任何個人或群體代表任何組織或政府，為政治、宗教、意識形態或民族目的或原因所犯下，意圖影響任何政府並使公眾或任何部分公眾感到恐懼的行為。

8. 強制納入

指當第三方供應商的計劃不以選擇性方式提供時，自動向被保人提供的服務。

9. 賠償限額

指第三方供應商在任何一項事件中向被保人提供服務時所承擔的第三方費用的最大金額，根據以下定義的條款和條件。

10. 嚴重醫療狀況

指根據第三方供應商的合理意見，構成需要緊急補救治療的嚴重醫療緊急情況，以避免被保人即時或長期健康前景的死亡或嚴重損害。病情的嚴重性將根據被保人的地理位置、醫療緊急情況的性質和當地適當醫療護理或設施的可用性進行判斷。

11. 車輛

指登記在被保人名下並已通知第三方供應商列入其登記冊的機動車輛。車輛僅用於社交、家庭或娛樂目的，但不包括摩托車、公共小巴、出租車、巴士、卡車、重型車輛和出租或獎勵車輛。

12. 生效日期

指被保人與周大福人壽保險公司的保險保單的生效日期。

13. 終止日期

指被保人與周大福人壽保險公司的保險保單的終止日期。

14. CTF Life

指周大福人壽保險有限公司。