



新安東京海上產險

新安東京海上產物保險海外急難援助服務內容

本海外急難援助服務係由新安東京海上產物保險公司（以下簡稱本公司）提供給設籍且居住在台灣地區之適格被保險人（以下簡稱被保險人）。

第一條 服務對象

凡從事海外旅遊且被保險人須援助之事故發生時間在保險契約之有效期間內，並經本公司同意之適格被保險人均可享有「海外急難援助服務」，不須另行申請。若被保險人在本公司為二份(含)以上保險契約之被保險人時，該被保險人享有本辦法之服務以一份為限。

第二條 名詞定義

1. 被保險人：係指投保新安東京海上產險個人傷害險或個人旅行綜合保險，並經新安東京海上同意享有「海外急難援助服務」之被保險人。
2. 意外傷害：非因疾病而係由外來突發之事故所直接且單獨引致之身體傷害。
3. 既往症：指被保險人於發生重大急難事故前十二個月內曾因該病情住院治療或再發生重大急難事故時前六個月內，即因該病情以接受診斷或治療狀況或被保險人返國後經診斷屬癌症之病況者。
4. 緊急情況：指被保險人於所約定之服務地區及期限內，因遭遇意外傷害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。
5. 重大急難事故：係指被保險人於所約定之服務地區及期限內，所發生之緊急情況並經由本公司合作之援助公司捷上援助提供援助之事故。
6. 親屬：係指被保險人之配偶、子女、兄弟姊妹、父母、配偶之父母、法定代理人或其指定之代表人。
7. 服務地區：係指臺灣、澎湖、金門、馬祖地區以外區域。
8. 服務期間：係指被保險人於服務地區連續旅行不超過一百八十日(含)天之期間內。係指於被保險人於台灣、澎湖、金門、馬祖以外區域，單次停留天數不超過一百八十日(含)之期間內。
9. 第三人：係指被保險人之家屬或同行伙伴以外之任何人。
10. 住址：係指被保險人保險單上所載之地址，或最後登載於本公司之地址。

第三條 海外緊急援助服務項目

當被保險人於服務地區遭遇重大意外傷害致生緊急情況時，應盡最大努力減低

緊急情況所導致之損害，本公司所委託之救援組織(以下簡稱捷上援助)在接到被保險人或其代表人之電話並接受委託後，將視當時狀況、被保險人之實際需要、本公司所屬醫師及當地主治醫師之建議，提供以下安排：

一、海外醫療服務

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。

2. 推薦醫療服務機構

依被保險人需求，向被保險人提供醫師、醫院、診所(統稱為醫療服務機構)之名稱、住址、電話等資料，並盡可能提供其營業時間。捷上援助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。因此而產生之診療費用及其他相關費用應由被保險人自行負擔。

3. 安排就醫/住院

被保險人因意外傷害或突發疾病依一般狀況或當地合格醫院醫師判斷須住院治療時，捷上援助得協助安排以救護車運送被保險人至就近醫院(捷上援助得不接受被保險人及其親友指定醫院)，但住院、診療費用、救護車費用及其他相關費用應由被保險人自行負擔，惟救護車到達之時間非援助公司所能控制，若因救護車延遲而致病情延誤所生之一切責任，捷上援助不負其責。

4. 醫療轉送或轉送回國前之住院期間病況觀察

捷上援助於被保險人住院觀察期間觀察被保險人病況，但涉及被保險人個人隱私之事項，經被保險人適當授權後始得進行服務。

5. 看護人員安排與推薦

被保險人因急難事故住院治療，在等待轉送的過程中，有留於當地療養之必要時，捷上援助得協助安排看護人員，但相關執行須遵循當地法令規定且相關費用應由被保險人自行負擔。

6. 第二醫療意見及海外探視安排

被保險人因意外傷害或突發疾病，於台灣、澎湖、金門、馬祖以外之地區住院治療，因所在地醫療資源缺乏專業醫師探視時，捷上援助得協助安排醫師親自前往當地探視，提供第二醫療意見，但捷上援助得不接受被保險人及其親友指定醫師且相關費用(如交通費、出勤費)應由被保險人負擔。

7. 遞送緊急藥物服務

捷上援助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。

8. 代墊住院醫療費用及保證金

被保險人因意外傷害或突發疾病住院而需要提供代墊住院醫療費用及保證金之服務時，被保險人可簽署「擔保償還證明書」並經捷上援助確認後，經本公司授權，捷上援助可協助代墊被保險人住院期間所發生的醫療費用（限美金 5,000 元以內）。前述代墊費用如超過本公司所訂限額時，超額部份由被保險人負擔，但因匯率計算或其他原因導致墊款超過限額時，被保險人對所有代墊項款仍應依相關規定返還。

9. 醫療傳譯服務

捷上援助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。

10. 緊急醫療轉送

捷上援助於被保險人發生「嚴重病況」時，經本公司授權同意，應安排道路救護車輛或航空定期班機經濟艙，將被保險人送往能提供適當醫療照顧之最近醫院。本公司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（每一被保險人單一事件每次費用上限為限台幣 150 萬元）。

捷上援助將依醫療專業提供被保險人緊急醫療轉送服務，因此被保險人是否已達緊急醫療轉送之條件及其轉送地點及轉送方式依捷上援助醫療建議執行。

11. 安排緊急轉送回國

捷上援助於被保險人於「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，經本公司授權同意，應安排以最短途徑直接搭乘航空定期班機經濟艙返國將其送返「本國或經常居住國」之合適醫院，本公司並負擔因此所生之必要費用（每一被保險人單一事件每次費用上限為限台幣 150 萬元）。

12. 安排遺體/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，經本公司授權同意，捷上援助將安排適當的運輸方式將被保險人之遺體/骨灰運回其「本國或經常居住國」，本公司並負擔因此所生之必要費用，經被保險人家屬同意者，亦得安排於被保險人死亡地安葬並負擔其費用，棺木/骨灰罈規格必須符合國際航空運輸標準者為限。遺體運送返國補助包括棺木及運送等費用。當地禮葬費用補助包括棺木及禮葬等費用，當地火化補助包括棺木、骨

灰罈及火化等費用(每一被保險人單一事件每次費用上限為限台幣 30 萬元)但上述費用補助不包括購買墓地、宗教儀式、鮮花及文件等相關費用。

13. 安排親友前往處理後事(限一名)

若被保險人於「本國或經常居住國」以外地區時因意外、突發疾病而不幸死亡，為方便安排後事，經本公司授權同意者，本公司將負擔被保險人之親屬一位之經濟艙來回機票費用及住宿費用不限天數，但每日住宿費用上限為 250 美金，每一事件不超過 1,000 美金，憑單據實報實銷，此費用不包含食物、飲料、通訊及其他費用(每一被保險人單一事件每次費用上限為限台幣 30 萬元)。

14. 安排親友前往探視(限一名)

若被保險人單獨旅行而於其「本國或經常居住國」境外連續住院七日以上，經本公司授權同意，本公司將負擔被保險人之親友一位之經濟艙來回機票費用及住宿費用不限天數，但每日住宿費用上限為 250 美金，每一事件不超過 1,000 美金，憑單據實報實銷，此費用不包含食物、飲料、通訊及其他費用(每一被保險人單一事件每次費用上限為限台幣 30 萬元)。

15. 安排未成年子女返國(限一名)

捷上援助於被保險人因突發疾病、意外事故或緊急醫療轉送或身故致其未成年子女(指二十歲以下未婚、在學子女)乏人照料時，捷上援助將協助安排其搭乘航空定期班機返回其「本國或經常居住國」，本公司將負擔其費用。被保險人未滿二十歲子女持有之回程機票應交由捷上援助處理，但因行程更改或誤期致原持有之回程機票無法使用時，由捷上援助另行協助訂購返國之經濟艙機票(每一被保險人單一事件每次費用上限為限台幣 30 萬元)。

上述「服務」第 1 項至第 9 項係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」自行負擔。

上述「服務」第 10 項至第 15 項費用補償，每一被保險人以各項約定金額為限若超過限額時，超額部份應由「被保險人」負擔。

每一被保險人每一事故於第 10 項至第 15 項總計最高金額依事故發生日當日台灣銀行之公告匯率換算最高以新台幣 150 萬元為限。

二、 旅行協助項目

1. 疫苗接種及簽證旅遊資訊

被保險人可聯絡捷上援助以獲取以下中文資訊服務：

- (1). 最新之免疫接種和接種疫苗之要求和需要
- (2). 飛行時刻表、旅社、當地/當天天氣、匯率及旅遊指南等旅遊資訊

2. 通譯服務之推薦

捷上援助得經被保險人要求提供被保險人外國通譯服務機構之名稱、住址、電話號碼，並應盡可能提供其服務時間。

3. 代尋並轉送行李

如運送機構遺失或誤送被保險人的行李，捷上援助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。

4. 護照遺失之協尋

被保險人遺失護照、簽證時，捷上援助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。

5. 緊急旅遊協助

當被保險人在海外旅行遇有緊急事件時，捷上援助得以協助被保險人代訂機票或旅館。

6. 緊急電話傳譯服務

當被保險人在海外旅行遇有緊急需要時，捷上援助得以透過電話向被保險人提供傳譯服務。

7. 大使/領事館資訊

當被保險人在海外旅行遇有緊急需要時，捷上援助得以提供被保險人設於某國之最近大使/領事館住址、電話號碼以及辦公室服務時間等有關資訊。

8. 重要旅遊文件的補換與遞送

捷上援助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。

9. 安排簽證延期

當被保險人在海外旅行因住院治療導致簽證過期時，捷上援助得協助被保險人辦理簽證延期，但若有相關第三者費用產生，應由被保險人自行負擔。

三、法律協助項目

1. 法律服務之推薦

被保險人在海外牽涉訴訟案時，捷上援助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，相關費用由被保險人自行負擔。

擔。捷上援助不負擔法務服務之提供，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

被保險人在海外牽涉訴訟案時，捷上援助將因應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

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捷上援助公司所指定的銀行帳戶之後，捷上援助公司將代為轉送保釋金，但總代轉金額最高以美金5000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。

四、大陸地區特殊服務項目(免費增值服務)

1. 大陸地區醫院住院免保證金(MedPass 任中橫)服務

被保險人可於中國大陸入住任何一間接納醫療卡上印有任中橫標誌之捷上援助網絡醫院，而毋需支付入院保證按金。上述網絡醫院位於中國大陸主要省份之主要城市。

以上服務並不包括一切營銷相關的材料或費用。

第四條 連絡方法

被保險人遇有重大意外傷害致生緊急情況需要援助時，應以電話向如下捷上援助「二十四小時緊急援助中心」，求助電話：+886-2-23266777

請求援助時須告知捷上援助以下資料：

1. 被保險人之姓名、護照號碼、身份證字號、出生年月日及出國日期、意外險或旅行平安險有效期限。
2. 被保險人發生緊急情況之地點及捷上援助可以連絡到之被保險人、被保險人之親屬或其指定之代表人之電話號碼。
3. 簡要描述緊急情況及所需之援助服務。
4. 被保險人已住院時，當地主治醫生之姓名、電話號碼、地址。

第五條 減緩事態及證明文件取得之協助義務

被保險人因意外傷害致生緊急情況時，被保險人、被保險人之親屬或其指定之代表人應盡力減緩事態，例如應盡速以適當方法安排被保險人前往就近之醫院接受治療。

被保險人、被保險人之親屬或其指定之代表人應協助捷上援助取得緊急援助費用之相關證明文件及收據，以利處理有關帳務及代墊款項清償事宜。

第六條 費用之補足與退回

案件處理中或結案後如預估金額不足給付實際發生海外援助費用及捷上援助勞務費時，被保險人或其家屬自接受捷上通知日起十四日內應將差額匯入捷上援助指定之銀行帳戶。

結案後如預估金額逾給付實際發生海外援助費用及捷上援助勞務費時，捷上援助應於結案後十四日內通知被保險人或其家屬，並依被保險人、被保險人之親屬或其指定之代表人之指示匯入指定之銀行帳戶。上述之匯款手續費由雙方各自負擔。

第七條 代位求償權

被保險人因本附約條款所稱重大意外傷害之發生，而對第三人有損害賠償請求權者，捷上援助得於已支付之緊急援助費用範圍內，代位行使被保險人對於第三人之損害賠償請求權；被保險人因重大急難事故之發生同時對其他保險公司或援助機構有急難補償請求權者，捷上援助於其所支付緊急援助費用範圍內，亦享有代位請求權。前項第三人為被保險人之家屬或受僱人時，捷上援助無代位請求權；但損害係由其故意所致者，不在此限。捷上援助因故未行使第一項之代位請求權，致被保險人自行取得有關之給付者，捷上援助仍得請求被保險人返還其已獲得之緊急援助費用。

第八條 免責事項

1. 因被保險人、被保險人之親屬或其指定之代表人疏於通知等不可歸責於捷上援助之事由，致捷上援助之援助行動延誤或無法進行者，捷上援助不負任何責任。
2. 捷上援助為被保險人所引薦或安排之醫師、醫院、診所、律師及其他任何專業人員，均非捷上之受僱人、代理人或使用人。捷上援助對其作為或不作為致生之損害不負任何法律責任。
3. 被保險人、被保險人之親屬或其指定之代表人如提出中止正在進行中的援助委託時，捷上援助不負任何法律上責任。
4. 如果被保險人身體狀況若未經當地醫院之主治醫師及航空公司之共同同意可以返國，卻堅持出院返國或自行出院返國時，捷上援助對此不負任何法律責任。
5. 如果被保險人、被保險人之親屬或其指定之代表人對於已確定就醫後返國之日期要求改變時，不論提前或延後，捷上援助對此不負任何法律責任。

6. 捷上援助特約醫師或其他捷上指定之人有權利探視被保險人。被保險人、被保險人之親屬或其指定之代表人，捷上援助對被保險人不再提供任何援助，亦不負任何法責任。
7. 未經捷上援助書面同意，被保險人、被保險人之親屬或其指定之代表人自行處理緊急救援服務事項致生之所有費用，捷上援助不負任何責任及補償。
8. 因罷工、戰爭、敵國入侵、武裝衝突(不問是否正式宣戰)、內戰、內亂、叛亂、恐怖行動、政變、暴動、群眾騷動、政治或行政干預、幅射能或其它颶風、水災、地震、海嘯等不可抗力事由、一般人無法進出或難以進出之地區、或其他不可歸責於捷上之事由，致捷上援助之救助行動延誤或無法進行者，捷上援助不負任何緊急援助責任。

第九條 除外事項

被保險人於海外所遭遇之重大意外傷害急難事故如屬下述各除外事項之情形，捷上援助不負擔任何責任與費用。如經捷上援助提供援助服務後，發現被保險人或其代理人隱瞞此等事實時，被保險人應立即依捷上援助提出之費用單據給付捷上援助已支付之相關援助服務費用。

1. 戰爭、兩國之敵對行為、內戰、內亂、軍事政變、示威暴動、恐怖行動、綁架等。

恐怖主義除外條款茲特約定：

本公司對於直接或間接因任何恐怖主義之行為或與其有關之行動所致任何損失、身體傷亡、費用支出或賠償責任，不負賠償之責，不論此等損失是否同時或先後與其他原因或事件有關聯。

本條款所謂恐怖主義(Terrorism)係指任何個人或團體，不論單獨或與任何組織、團體或政府共謀，運用武力、暴力、恐嚇、威脅或破壞行為以遂其政治、宗教、信仰、理念或其他類似意圖之目的，包括企圖推翻、脅迫或影響任何政府，或致使民眾或特定群眾處於恐懼狀態。

本公司對於直接或間接為抑制、防止、鎮壓恐怖主義或與其有關之行動所致之任何損失、身體傷亡、費用支出或賠償責任亦不負賠償之責。本公司依本條款約定，主張任何損失、身體傷亡、費用支出或賠償責任不在賠償範圍內時，被保險人對主張該等損失屬本公司之賠償責任應負舉證責任。

2. 參與犯罪之行為。
3. 任何合格醫師已告知被保險人身體狀況不適合海外旅行，或其海外旅遊之目的為出國診療或就醫者。
4. 被保險人出國前一八〇日曾接受治療之復發性疾病或一八〇日內曾經醫師診斷、治療包括配藥之慢性或既往症，或惡性腫瘤及中風。
5. 打獵、攀山(指需要利用繩索或誘導繩為輔助工具者)、滑雪、滑水、冬季

- 運動、潛水、參加任何競賽或比賽之集訓、特技表演、鬥毆或因酒醉、服用藥物、吸毒、神經錯亂。
6. 參與鬥毆、但被保險人之自衛行為不在此限。
 7. 核子幅射、感染或爆炸。
 8. 被保險人預產期前三個月流產或分娩，但因意外事故所致者不在此限。
 9. 自殺、自殘或被保險人之故意行為所致者。
 10. 非以購票乘客身份搭乘交通工具、或搭乘非經當地政府登記許可之交通工具。
 11. 精神方面疾病。
 12. 被保險人在本國、經常居住地(工作地或僑居地)或移民國家所發生之重大急難事故。
 13. 使用藥物或酒精所致之重大急難事故，但被保險人依照合格醫師處方藥物所致之症狀，不在此限。
 14. 可在當地得到一般門診醫療之疾病或傷害，其疾病或傷害並不影響被保險人繼續的行程或工作。
 15. 被保險人逾八十歲(含)以上。
 16. 其他不可抗力所產生之緊急情況。
 17. 未經特約機構事先書面同意或安排之緊急援助。
 18. 可在當地得到一般門診醫療之疾病或傷害，其疾病或傷害並不影響被保險人繼續的行程或工作。
 19. 經捷上援助及其所屬之醫療小組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，可俟回國再行就醫者，而仍要求醫療轉送或轉送回國之服務者。
 20. 經捷上援助認定可於無醫療伴護之情況下自行返國，仍要求醫療轉送及轉送回國之服務者。

第十條 法律責任

本公司特約服務機構為被保險人(持卡人)所安排之醫師、醫院、診所、律師及任何專業人員，非本公司之受雇人、代理人或使用人，本公司對其行為不負任何責任。

第十一條 本辦法之修改與終止

本辦法係本公司無償提供的服務，本辦法之提供須由本公司確認各項服務內容，本公司得於必要時得更換服務組織、修改或終止服務內容，不另通知。

第十二條 管轄法院

本服務辦法涉訟時，同意以要保人住所地地方法院為第一審管轄法院。要保人的住所在中華民國境外時，以台灣台北地方法院為第一審管轄法院。但不

得排除消費者保護法第四十七條及民事訴訟法第四百三十六條之九小額訴訟管轄法院之適用。