

環宇智選旅遊保障計劃 - 常見問題

1. 問： 我合資格投保本計劃嗎？受保人有何限制？
答： 投保人必須為 18 歲或以上人士，受保人的年齡須為 6 個星期至 80 歲（只適用於全年保險計劃）／100 歲（只適用於單次旅程計劃）。18 歲以下人士須由父母或監護人投保。
2. 問： 我可否替未滿 18 歲的兒童獨立投保本計劃？
答： 可以。年齡介乎 6 個星期至 17 歲的人士如非與父母同行，也可以獨立投保本計劃，但需按成人標準繳付全數保費，並必須在成人照顧及陪同下完成整個旅程。
3. 問： 何謂「直系家屬」？
答： 「直系家屬」指受保人的配偶、父母、祖父母／外祖父母、子女、兄弟姊妹、孫／外孫、合法監護人、配偶之父母或祖父母／外祖父母。
4. 問： 我可否在出發後才投保本計劃？
答： 不可以。您必須於香港出發前成功投保，方可享有本計劃的保障。
5. 問： 我的子女將離港參加遊學團，可投保本計劃嗎？
答： 可以，本計劃免費附加「學童海外遊學保障」，讓學童於遊學期間不論是學習、觀光或探親等，都可獲享充分保障。
6. 問： 本計劃的最長保障期是多少天？
答： 「全年保險計劃」的保障期為一年，每次旅程的保障期最長為 90 天，在保障內之旅程次數並無限制。而「單次旅程計劃」的最長承保期為 180 天。
7. 問： 如我的子女打算參加短期遊學團(父母不隨行)，可否投保本計劃？
答： 可以，本計劃可為閣下子女參加短期遊學團提供保障，但只限年齡為 23 歲或以下、未婚及未有工作的學生，而年齡 17 歲或以下的人士在遊學期間必須在成人照顧及陪同下完成整個旅程。(如子女如非與父母同行，須獨立投保單次旅程計劃。)
8. 問： 我的流動電話可獲保障嗎？
答： 如您已投保「升級保障」，可獲流動電話被盜竊、搶劫或意外損毀保障。任何被盜竊或搶劫引致的損失必須於發現後 24 小時內報警及取得相關警方報告。
9. 問： 若到達旅遊目的地後發生恐怖主義活動，會獲得人身意外保障嗎？
答： 您必須投保「升級保障」後才可獲因恐怖主義活動引致的人身意外保障。
10. 問： 在外遊時，如因惡劣天氣影響引致滯留當地，我是否需要申請延長保障期？
答： 不需要，如您在外地旅遊時因惡劣天氣或其他完全在你控制範圍以外的情況下引致無可避免的行程延誤並滯留當地，本計劃將自動免費為您額外延長最多 10 天保障期。但如預計延誤需要一段相對長的時間或有可能超過延長保障期，則需要聯絡保險公司安排。

11. 問： 如在旅程中租用的私家車因被盜竊或意外損毀而須作出賠償，我可否索償？
答： 可以。本計劃提供「租車自負額」保障，賠償您須承擔租車協議內汽車保險單的自負金額以及持牌車輛租賃公司徵收的營業損失賠償金，每一事故的最高賠償額可達港幣 8,000 元。
12. 問： 在旅程期間如遇上緊急事故，應如何求助？
答： 您可透過 24 小時緊急支援服務熱線(852) 2861 9235，即時致電求助。致電前記得準備您的姓名、身份證號碼或護照號碼、及保單號碼，以便盡快為您提供相應的協助。
13. 問： 為何要投保郵輪保障？
答： 郵輪保障專為郵輪旅程而設，提供一些基本保障內沒有的保障，包括：(1)如延伸海上旅遊期間因郵輪沉沒、火災、天然災難導致意外墮海或被海盜綁架而失蹤超過 1 年的人身意外保障；(2)郵輪旅程取消及阻礙保障(包括不能退回的郵輪費用及接駁下一個港口的額外交通費用；(3)郵輪啟程後保障(包括縮短郵輪旅程及延誤登船保障)；(4)取消岸上觀光點現金津貼及(5)衛星電話費用等。(詳情請參閱保單)
14. 問： 如我須乘搭飛機前往位於香港以外的出發港口登上郵輪，但由於該航班延誤以致未能登船及被迫取消郵輪旅程，會否受到保障？
答： 會，如因為受保事故(即不可預見的惡劣天氣、天然災難、工業行動、恐怖主義活動、公共交通工具被騎劫或機件故障、或黑色外遊警示)引致該航班延誤連續最少 8 小時，而直接導致你未能登上原定郵輪以致須取消郵輪旅程，您將獲賠償已繳付而未能退回的郵輪旅程費用。(只適用於已投保「郵輪保障」的受保人)
15. 問： 郵輪保障內的「取消岸上觀光津貼」賠償將如何計算？
答： 賠償將按投保計劃內每名受保人及每個取消的觀光點計算，所有觀光點合共賠償將不超過所選計劃內所列的最高賠償額。(只適用於已投保「郵輪保障」的受保人)
16. 問： 我現在身處歐洲旅遊，並已購買回程機票於 2 個月後(e.g. 3 月 11 日)由倫敦返港，近日傳聞我將乘搭的航空公司可能於下個月(e.g. 2 月 20 日)被清盤，因而我怕其清盤而取消餘下旅程並自費另買機票/更改機票提早返港，那我可得到賠償嗎？
答： 抱歉，因該航空公司的清盤並未發生，所以不屬於本計劃的保障範圍之內。然而，若您在旅遊途中，因所乘搭的航空公司清盤(winding-up)而引致旅程延誤，保險公司可以按「旅程延誤」的保障作出賠償。

17. 問： 我將由倫敦飛返香港，如果遇上航空公司清盤(winding-up)而引致我延遲返回香港，我會不會獲得保障？保障範圍是什麼？

答： 如果您遇上航空公司清盤(winding-up)而引致早已安排的航班延誤出發或抵達香港，您可以獲以下賠償：

- 1) 每個完整及連續 6 小時的延誤可獲 HK\$300 現金津貼(鑽石計劃 - 每名受保人最高賠償額港幣 3,600 元 | 金計劃 - 每名受保人最高賠償額港幣 2,700 元 | 銀計劃 - 每名受保人最高賠償額港幣 2,100 元。)
- 2) 連續最少 6 小時延誤引致的合理及無可避免的額外轉乘其他公共交通工具及海外住宿費用。(鑽石計劃 - 每名受保人最高賠償額港幣 10,000 元 | 金計劃 - 每名受保人最高賠償額港幣 5,000 元 | 銀計劃 - 每名受保人最高賠償額港幣 3,500 元。)
- 3) 因連續最少 6 小時的延誤而引致延遲返港，您的寵物必須延長入住香港註冊之持牌寵物酒店所導致的合理額外住宿費用 (鑽石計劃 - 每名受保人最高賠償額港幣 1,500 元(每天港幣 500 元) | 金計劃 - 每名受保人最高賠償額港幣 900 元(每天港幣 300 元) | 銀計劃 - 每名受保人最高賠償額港幣 600 元(每天港幣 200 元)。
- 4) 因該航班延誤而錯過銜接的交通運輸，並延遲抵達香港連續最少 6 小時，而在香港以外地區引致的合理額外住宿費用 (鑽石計劃 - 每名受保人最高賠償額港幣 6,000 元(每天港幣 2,000 元) | 金計劃 - 每名受保人最高賠償額港幣 4,500 元(每天港幣 1,500 元) | 銀計劃 - 每名受保人最高賠償額港幣 3,000 元(每天港幣 1,000 元)。

備註：您只可為同一原因在上述 1)、2)或 4)當中提出一次索償；家庭計劃最高保障上限是所述金額之 200%及上述 2)只適用於受保人安排與原定目的地之相同地點

18. 問： 承上題，如航空公司倒閉的當天為我旅程的最後一天，而令我未能於保險單到期前返港，我是否需要另外購買一份本計劃的保單？

答： 不需要，如您在外地旅遊時因完全在你控制範圍以外的情況下引致無可避免的行程延誤並滯留當地，本計劃將自動免費為您額外延長最多 10 天保障期。但如預計延誤需要一段相對長的時間或有可能超過延長保障期，則需要聯絡保險公司安排。

19. 問： 如果在旅遊期間發生事故，應怎麼辦？

答： 如果您在旅遊期間遇到意外，應保持鎮定並立即通知有關機構，如警方、航空公司及旅行社等備案。同時，您應保留所有有關文件的正本，包括報案證明、醫生證明、購買必需品的收據等。在回港後應於旅程結束後的 30 天內向中銀集團保險理賠部遞交已填妥的索賠申請表，並附上各項證明文件及報告。

20. 問： 在索償時，我需要向保險公司提交什麼文件？

答： 你需要遞交已填妥的【旅遊保險索償表格】並連同離港及回港證明及下列所需之文件一併交回本公司。本公司可能要求提供額外相關索償文件。部份賠償項目只適用於指定旅遊保險產品。

人身意外/身亡撫恤金/信用卡保障

醫療報告、意外報告、當地警方報告、死亡證等。如受益人為未成人仕，請提供其代理人/監護人的資料，及有關授權證明文件

醫療及其他費用

列明傷患名稱的醫院帳單及醫療費用收據正本、治療轉介信、醫療報告/檢驗報告(如有)

行李和個人物品

當地/香港警方報告、購買單據、航空公司行李事件報告正本、損壞物品相片及列明損壞原因之維修報價單或不能維修之證明信

行李箱損毀，可透過本公司網站申請索償。詳情請參

閱：<https://www.bocgins.com>

行李延誤

購買必需品的單據正本、列明延誤期間的航空公司行李事件報告或公共交通機構證明書

個人錢財

當地警方報告及索償人之口供紀錄副本

旅遊證件及交通票據

當地警方報告、補領旅遊證件/交通票據費用的收據正本、額外住宿費用收據正本(如有)

個人責任

當地警方報告或警方口供記錄(如有)、第三者索償文件

租車自負額

包含詳細條款及細則之租賃協議、租車費用收據正本、租車自負額收據正本

家居財物損失

香港警方報案記錄、受保人的警方口供副本、受損財物清單及有關財物的購買單據

行程延誤

登機證、機票或交通票據副本、由航空公司或公共交通機構發出並列明延誤原因及期間之證明信

旅程延誤現金津貼，可透過本公司網站申請索償。詳情請參閱：

<https://www.bocgins.com>

取消旅程/縮短旅程

與索償相關之醫院帳單或死亡證、醫生證明信、交通票據、收據及協議書及列明不獲退回之款項的旅程取消或縮短旅程之證明文件正本、有關親屬證明，如結婚證明書、出生證明書等

郵輪保障（自選保障）

1. 旅程取消/阻礙
2. 縮短旅程/延誤登船
3. 取消岸上觀光津貼
4. 衛星電話費用

醫生證明信、當地警方報告、交通票據、收據及協議書及列明不獲退回之款項的郵輪旅程取消或岸上觀光取消之證明文件正本、由航空公司或公共交通機構發出並列明延誤原因及期間之證明信、由郵輪公司發出並列明登上郵輪之確實日期和時間之證明信、衛星電話服務供應商發出之收據正本

個人手提電腦/流動電話保障（自選保障）

當地警方報告、購買單據、航空公司行李事件報告正本、損壞物品相片及列明損壞原因之維修報價單或不能維修之證明信

額外現金補償津貼（自選保障）

受保人被強制性隔離的證明文件

21. 問： 保單發出後，可否要求取消保單及退回已繳保費及保費徵費？
答： 「單次旅程計劃」保單一經發出便不能取消，而保費及保費徵費亦不會獲退回。
「全年旅程計劃」則按保單內所列的退還保費條款退費。
22. 問： 「全年保險計劃」的保單是否每年自動續保？
答： 是，如您在保單期滿日前未接獲中銀集團保險任何有關修改續保條款的通知，您只要繳付來年所需的續保保費及保費徵費，保單將會自動續保。

註：

以上常見問題乃資料摘要，僅供參考之用。本計劃各項條款及細則以中銀集團保險繕發的正式保單為準。各項保障項目及承保範圍、條款及不承保事項，請參閱保單。