

环宇智选旅游保障计划 - 常见问题

1. 问： 我合资格投保本计划吗？受保人有何限制？
答： 投保人必须为 18 岁或以上人士，受保人的年龄须为 6 个星期至 80 岁（只适用于全年保险计划）／100 岁（只适用于单次旅程计划）。18 岁以下人士须由父母或监护人投保。
2. 问： 我可否替未满 18 岁的儿童独立投保本计划？
答： 可以。年龄介乎 6 个星期至 17 岁的人士如非与父母同行，也可以独立投保本计划，但需按成人标准缴付全数保费，并必须在成人照顾及陪同下完成整个旅程。
3. 问： 何谓「直系家属」？
答： 「直系家属」指受保人的配偶、父母、祖父母／外祖父母、子女、兄弟姊妹、孙／外孙、合法监护人、配偶之父母或祖父母／外祖父母。
4. 问： 我可否在出发后才投保本计划？
答： 不可以。您必须于香港出发前成功投保，方可享有本计划的保障。
5. 问： 我的子女将离港参加游学团，可投保本计划吗？
答： 可以，本计划免费附加「学童海外游学保障」，让学童于游学期间不论是学习、观光或探亲等，都可获享充分保障。
6. 问： 本计划的最长保障期是多少天？
答： 「全年保险计划」的保障期为一年，每次旅程的保障期最长为 90 天，在保障内之旅程次数并无限制。而「单次旅程计划」的最长承保期为 180 天。
7. 问： 如我的子女打算参加短期游学团(父母不随行)，可否投保本计划？
答： 可以，本计划可为阁下子女参加短期游学团提供保障，但只限年龄为 23 岁或以下、未婚及未有工作的学生，而年龄 17 岁或以下的人士在游学期间必须在成人照顾及陪同下完成整个旅程。(如子女如非与父母同行，须独立投保单次旅程计划。)
8. 问： 我的流动电话可获保障吗？
答： 如您已投保「升级保障」，可获流动电话被盗窃、抢劫或意外损毁保障。任何被盗窃或抢劫引致的损失必须于发现后 24 小时内报警及取得相关警方报告。
9. 问： 若到达旅游目的地后发生恐怖主义活动，会获得人身意外保障吗？
答： 您必须投保「升级保障」后才可获因恐怖主义活动引致的人身意外保障。
10. 问： 在外游时，如因恶劣天气影响引致滞留当地，我是否需要申请延长保障期？
答： 不需要，如您在外地旅游时因恶劣天气或其他完全在你控制范围以外的情况下引致无可避免的行程延误并滞留当地，本计划将自动免费为您额外延长最多 10 天保障期。但如预计延误需要一段相对长的时间或有可能超过延长保障期，则需要联络保险公司安排。

11. 问：如在旅程中租用的私家车因被盗窃或意外损毁而须作出赔偿，我可否索偿？
答：可以。本计划提供「租车自负额」保障，赔偿您须承担租车协议内汽车保险单的自负金额以及持牌车辆租赁公司征收的营业损失赔偿金，每一事故的最高赔偿额可达港币 8,000 元。
12. 问：在旅程期间如遇上紧急事故，应如何求助？
答：您可透过 24 小时紧急支援服务热线(852) 2861 9235，即时致电求助。致电前记得准备您的姓名、身份证号码或护照号码、及保单号码，以便尽快为您提供相应的协助。
13. 问：为何要投保邮轮保障？
答：邮轮保障专为邮轮旅程而设，提供一些基本保障内没有的保障，包括：(1)如延伸海上旅游期间因邮轮沉没、火灾、天然灾难导致意外堕海或被海盗绑架而失踪超过 1 年的人身意外保障；(2)邮轮旅程取消及阻碍保障(包括不能退回的邮轮费用及接驳下一个港口的额外交通费用；(3)邮轮启程后保障(包括缩短邮轮旅程及延误登船保障)；(4)取消岸上观光点现金津贴及(5)卫星电话费用等。(详情请参阅保单)
14. 问：如我须乘搭飞机前往位于香港以外的出发港口登上邮轮，但由于该航班延误以致未能登船及被迫取消邮轮旅程，会否受到保障？
答：会，如因为受保事故(即不可预见的恶劣天气、天然灾难、工业行动、恐怖主义活动、公共交通工具被骑劫或机件故障、或黑色外游警示)引致该航班延误连续最少 8 小时，而直接导致你未能登上原定邮轮以致须取消邮轮旅程，您将获赔偿已缴付而未能退回的邮轮旅程费用。(只适用于已投保「邮轮保障」的受保人)
15. 问：邮轮保障内的「取消岸上观光津贴」赔偿将如何计算？
答：赔偿将按投保计划内每名受保人及每个取消的观光点计算，所有观光点合共赔偿将不超过所选计划内所列的最高赔偿额。(只适用于已投保「邮轮保障」的受保人)
16. 问：我现在身处欧洲旅游，并已购买回程机票于 2 个月后(e.g.3 月 11 日)由伦敦返港，近日传闻我将乘搭的航空公司可能于下个月(e.g.2 月 20 日)被清盘，因而我怕其清盘而取消余下旅程并自费另买机票/更改机票提早返港，那我可得到赔偿吗？
答：抱歉，因该航空公司的清盘并未发生，所以不属于本计划的保障范围之内。然而，若您在旅游途中，因所乘搭的航空公司清盘(winding-up)而引致旅程延误，保险公司可以按「旅程延误」的保障作出赔偿。

17. 问： 我将由伦敦飞返香港，如果遇上航空公司清盘(winding-up)而引致我延迟返回香港，我会不会获得保障？保障范围是什么？
- 答： 如果您遇上航空公司清盘(winding-up)而引致早已安排的航班延误出发或抵达香港，您可以获以下赔偿：
- 1) 每个完整及连续 6 小时的延误可获 HK\$300 现金津贴(钻石计划 - 每名受保人最高赔偿额港币 3,600 元 | 金计划 - 每名受保人最高赔偿额港币 2,700 元 | 银计划 - 每名受保人最高赔偿额港币 2,100 元。)
 - 2) 连续最少 6 小时延误引致的合理及无可避免的额外转乘其他公共交通工具及海外住宿费用。(钻石计划 - 每名受保人最高赔偿额港币 10,000 元 | 金计划 - 每名受保人最高赔偿额港币 5,000 元 | 银计划 - 每名受保人最高赔偿额港币 3,500 元。)
 - 3) 因连续最少 6 小时的延误而引致延迟返港，您的宠物必须延长入住香港注册之持牌宠物酒店所导致的合理额外住宿费用 (钻石计划 - 每名受保人最高赔偿额港币 1,500 元(每天港币 500 元) | 金计划 - 每名受保人最高赔偿额港币 900 元(每天港币 300 元) | 银计划 - 每名受保人最高赔偿额港币 600 元(每天港币 200 元。))
 - 4) 因该航班延误而错过衔接的交通运输，并延迟抵达香港连续最少 6 小时，而在香港以外地区引致的合理额外住宿费用 (钻石计划 - 每名受保人最高赔偿额港币 6,000 元(每天港币 2,000 元) | 金计划 - 每名受保人最高赔偿额港币 4,500 元(每天港币 1,500 元) | 银计划 - 每名受保人最高赔偿额港币 3,000 元(每天港币 1,000 元。))

备注：您只可为同一原因在上述 1)、2)或 4)当中提出一次索偿；家庭计划最高保障上限是所述金额之 200% 及上述 2)只适用于受保人安排与原定目的地之相同地点。

18. 问： 承上题，如航空公司倒闭的当天为我旅程的最后一天，而令我未能于保险单到期前返港，我是否需要另外购买一份本计划的保单？
- 答： 不需要，如您在外地旅游时因完全在你控制范围以外的情况下引致无可避免的行程延误并滞留当地，本计划将自动免费为您额外延长最多 10 天保障期。但如预计延误需要一段相对长的时间或有可能超过延长保障期，则需要联络保险公司安排。
19. 问： 如果在旅游期间发生事故，应怎么办？
- 答： 如果您在旅游期间遇到意外，应保持镇定并立即通知有关机构，如警方、航空公司及旅行社等备案。同时，您应保留所有有关文件的正本，包括报案证明、医生证明、购买必需品的收据等。在回港后应于旅程结束后的 30 天内向中银集团保险理赔部递交已填妥的索赔申请表，并附上各项证明文件及报告。

20. 问：在索偿时，我需要向保险公司提交什么文件？

答：你需要递交已填妥的【旅游保险索偿表格】并连同离港及回港证明及下列所需之文件一并交回本公司。本公司可能要求提供额外相关索偿文件。部份赔偿项目只适用于指定旅游保险产品。

人身意外/身亡抚恤金/信用卡保障

医疗报告、意外报告、当地警方报告、死亡证等。如受益人为未成年人仕，请提供其代理人/监护人的资料，及有关授权证明文件

医疗及其他费用

列明伤患名称的医院帐单及医疗费用收据正本、治疗转介信、医疗报告/检验报告(如有)

行李和个人物品

当地/香港警方报告、购买单据、航空公司行李事件报告正本、损坏物品相片及列明损坏原因之维修报价单或不能维修之证明信

行李箱损毁，可透过本公司网站申请索偿。详情请参阅：<https://www.bocgins.com>

行李延误

购买必需品的单据正本、列明延误期间的航空公司行李事件报告或公共交通机构证明书

个人钱财

当地警方报告及索偿人之口供纪录副本

旅游证件及交通票据

当地警方报告、补领旅游证件/交通票据费用的收据正本、额外住宿费用收据正本(如有)

个人责任

当地警方报告或警方口供记录(如有)、第三者索偿文件

租车自负额

包含详细条款及细则之租赁协议、租车费用收据正本、租车自负额收据正本

家居财物损失

香港警方报案记录、受保人的警方口供副本、受损财物清单及有关财物的购买单据

行程延误

登机证、机票或交通票据副本、由航空公司或公共交通机构发出并列明延误原因及期间之证明信

旅程延误现金津贴，可透过本公司网站申请索偿。详情请参阅：

<https://www.bocgins.com>

取消旅程/缩短旅程

与索偿相关之医院帐单或死亡证、医生证明信、交通票据、收据及协议书及列明不获退回之款项的旅程取消或缩短旅程之证明文件正本、有关亲属证明，如结婚证明书、出生证明书等

邮轮保障（自选保障）

1. 旅程取消/阻碍
2. 缩短旅程/延误登船
3. 取消岸上观光津贴
4. 卫星电话费用

医生证明信、当地警方报告、交通票据、收据及协议书及列明不获退回之款项的邮轮旅程取消或岸上观光取消之证明文件正本、由航空公司或公共交通机构发出并列明延误原因及期间之证明信、由邮轮公司发出并列明登上邮轮之确实日期和时间之证明信、卫星电话服务供应商发出之收据正本

个人手提电脑/流动电话保障（自选保障）

当地警方报告、购买单据、航空公司行李事件报告正本、损坏物品相片及列明损坏原因之维修报价单或不能维修之证明信

额外现金补偿津贴（自选保障）

受保人被强制性隔离的证明文件

21. 问：保单发出后，可否要求取消保单及退回已缴保费及保费征费？

答：「单次旅程计划」保单一经发出便不能取消，而保费及保费征费亦不会获退回。
「全年旅程计划」则按保单内所列的退还保费条款退费。

22. 问：「全年保险计划」的保单是否每年自动续保？

答：是，如您在保单期满日前未接获中银集团保险任何有关修改续保条款的通知，您只要缴付来年所需的续保保费及保费征费，保单将会自动续保。

註：

以上常见问题乃资料摘要，仅供参考之用。本计划各项条款及细则以中银集团保险缮发的正式保单为准。各项保障项目及承保范围、条款及不承保事项，请参阅保单。