
第三方帳戶的保單 - 資訊公告
Club Med Assistance GM 編號 58 225 172



本資訊公告構成了 Club Med 代表其客戶向 Europ Assistance（一家受法國保險法管轄的公司）購買保險的一般條款和細則。其內容規範了 Europ Assistance 在旅行期間向 Club Med 受益人客戶提供的福利內容和限制。因此，資訊公告在出發前可能會有變化。任何資訊公告的更新都將透過一切可用的方式進行傳達。

援助將由 Europ Assistance 提供。Europ Assistance 是一家法國社會團體（有限公司），資本額為 46,926,941 歐元，在 Nanterre 貿易和公司註冊處註冊，編號為 451 366 405，是一家受法國保險法管轄的公司，其註冊地址為 1 Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers。任何直接或透過旅行社在 Club Med®的預訂，都使 G.M.®有權享受 Europ Assistance 的福利，包括個人援助。本資訊公告自 2021 年 5 月 1 日起開始適用。

第 1 條.術語定義

在本資訊公告中，以下詞語，無論是單數還是複數，只要其第一個字母呈現大寫，均應具有以下定義：

- **被保險人**：指從投保人處購買旅行的任何自然人。
- **受益人或「您」**：指被保險人以及與被保險人一起向投保人購買的旅行有關的任何人員。
- **傷害**：指經醫生確認，由外部原因造成的暴力、突然和不可預見的行動對受益人的身體傷害。
- **自然災害**：指地震、火山爆發、潮汐、洪水或自然災害等現象，由自然事件的異常強度引起，並被發生地國家的公共當局認定為自然災害。
- **停屍間**：指醫療機構或機場為存放死者屍體而設置的設施。
- **保單**：指 Club Med 與 Europ Assistance 簽訂的帳號為 58 225 172 的保單。
- **住所**：指受益人在其所得稅評估中提到的主要和通常的住所。
- **外國**：指受益人居住國以外的任何國家，惟第 3.1 條中提到的除外國家除外。
- **事件**：指本資訊公告提及並保證的任何情況，也是向 Europ Assistance 提出干預請求的起源。
- **COVID-19 疑似和/或確診個案中的門診醫療費用**：完全是指醫療費用，為醫療診斷和治療 COVID-19 引起的感染而在國外進行 X 射線和實驗室測試的費用。

- **住院**：指任何因疾病或事故而進入醫院或診所，由醫生開具住院單證明，並至少需要過夜的費用。
- **疾病**：指經醫生正式確認的病理狀態，需要醫療護理，且具有突發和不可預見的性質。
- **受益人的居住國**：指受益人住所所在的國家。
- **家庭成員**：指與受益人生活在同一屋簷下的配偶、伴侶或普通法配偶、子女，包括配偶、伴侶或普通法配偶的子女、兄弟或姐妹、父親或母親、受益人的岳父母之一（即受益人配偶的父母）、孫子或祖父母。
- **援助服務**：是指本資訊公告中所述的援助服務，惟須受限於上述資訊公告規範的條件和限度。
- **旅行**：指被保險人自 2021 年 5 月 1 日起向投保人預訂的旅行，其日期、目的地和費用已在旅行預訂表上註明。海外旅行的時間不得超過連續 90 天。
- **住所損失**：指受益人在旅行期間在其住所發生的水漬、火災、入室盜竊或自然災害造成的後果。
- **投保人**：指註冊地在法國的 Club Méditerranée，以下簡稱「Club Med」。其代表其客戶，即在 Club Med 購買旅行的個人，向 Europ Assistance 投保。

第 2 條.干預的條件

在發生緊急情況時，您必須就屬於其職權範圍的任何問題與緊急服務部門聯絡。

為了使 Europ Assistance 能夠採取行動，您必須：

- 立即聯絡 Europ Assistance：

電話：	- 從法國撥話：	01 41 85 84 86
	- 從國外撥話：	+33 1 41 85 84 86
傳真：	- 從法國撥話：	01 41 85 85 71
	- 從國外撥話：	+33 1 41 85 85 71

- 在採取任何行動或產生任何費用之前，請事先徵得 Europ Assistance 的同意。
- 提供與您作為受益人的保單有關的所有資訊。
- 遵守 Europ Assistance 建議的解決方案。
- 為您希望報銷的任何費用提供所有原始證明文件。

Europ Assistance 保留要求受益人提供任何證明文件以支持任何援助請求的權利（如死亡證明、同居證明或納稅評估，惟您必須先將其中除您的姓名、地址和組成納稅家庭的人員外的所有資訊塗黑）。

任何未經我方同意而產生的支出，都不應得到報銷或隨後的賠償。

第 3 條.地理範圍

援助服務適用於全世界，惟本通知中排除的國家除外，包括以下國際制裁條款中提到的國家。

3.1. 國際制裁

如果可能受到聯合國、歐盟或美國定義的制裁、禁止或國際限制，Europ Assistance 將不提供任何保障，不承擔服務費用，也不提供本文件所述的任何服務。更多資訊，請見 <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

因此，連同本文件中定義的任何其他領土的排除，服務不在以下國家和地區提供：北朝鮮、敘利亞、克里米亞、伊朗和委內瑞拉。

對於前往古巴的美國公民來說，提供援助服務或支付福利的條件是，提供前往古巴符合美國法律的證明。美國公民應包括在任何地方的美國公民或通常居住在美國的任何人（包括綠卡持有者），以及任何資本公司、合夥企業、協會或其他組織，無論是否在當地註冊或在當地經營由各該人士擁有或控制的業務。

第 4 條. 保險期限

本資訊公告適用於 2021 年 5 月 1 日之前的旅行。

導致對受益人實施援助服務的事件必須發生在旅行出發日和預定返回日之間，此期間必須在 90 天之內。

「旅行資訊」服務在受益人預訂旅行的當天生效，因此其可在出發前使用各該服務。資訊公告的有效性受 Club Med 與 Europ Assistance 簽訂的保單的有效性影響。

第 5 條. 申請條件

Europ Assistance 將進行干預，惟條件是需要我方提供服務的事件在出發時並無人知曉。

Europ Assistance 的干預不能取代當地的公共服務或任何 Europ Assistance 根據當地和/或國際法規有義務使用的營運商。

第 6 條. 運輸票據

如果運輸是根據本資訊公告的規範加以安排和支付的，受益人承諾為 Europ Assistance 保留使用其持有旅行機票的權利。同樣地，其承諾向 Europ Assistance 償還簽發上述車票的組織所報銷的任何款項。

第 7 條. 援助服務

Europ Assistance 的服務援助	包括所有稅款的最高金額 *
對人員的援助	
醫療運輸/遣返	實際費用
與受益人同行者返程	家庭成員或與受益人同行的 1 人的往返機票
住院支持	受益人家屬 1 人的返程票 飯店費用 120 歐元/每晚/最多 10 晚

與受益人同行者在旅行期間的住宿費用	與受益人同行的 1 人或 1 名家庭成員的飯店費用為每晚 120 歐元 或者 2 個以上家庭成員每晚 250 歐元/最多 10 晚
接駁費用	€ 150
延長旅行的費用	與受益人同行的兩人住宿費用為 120 歐元/晚/人 或者 家庭成員 250 歐元/晚/最多 10 晚。 在這兩種情況下，如果出現 COVID-19 疑似和/或確診個案，根據受益人居住國或旅行地國家的主管部門發佈的衛生規範，為防止流行病或疫情期間上述疾病的傳播風險，經 Europ Assistance 的醫生決定，可將時間延長至 14 晚。
Europ Assistance 的服務援助	包括所有稅款的最高金額 *
陪同受益人的 15 歲以下子女	1 張返程機票
在家庭成員住院或死亡的情況下提前返回	受益人和與受益人同行的 1 人返程機票
在住所發生損失的情況下提前返程	受益人的 1 張返程機票
電話諮詢	5 個電話/受益人/行程
海外醫療費用	
預付和/或報銷國外醫院費用	€ 75,000 超出部分 50 歐元
在 COVID-19 疑似和/或確診個案中，額外報銷海外門診醫療費用	每個事件 500 歐元 超出部分 50 歐元
國外牙科急診的額外報銷	€ 500 超出部分 50 歐元
死亡時的援助	
受益人死亡時的交通費	實際費用
棺材費用	€ 1,500
停屍間費用	€ 750
旅行援助	
向國外寄送藥品	運輸費用
在國外預付保釋金	€ 15,000
在國外支付法律費用	€ 3,000
緊急資訊的轉發	
旅行資訊	

*根據現行法律規範的適用費率

7.1.對人員的援助

在您旅行前

•如果您正在接受治療，請記得帶上您的藥物，並將其放在手提行李中，以避免在行李延誤或遺失的情況下中斷治療；有些國家，如美國和以色列，不允許郵寄此類貨物。

在您旅行期間

•如果您在旅行期間從事有風險的體力活動，或者到一個與世隔絕的地區旅行，我方建議您首先確保有關國家的主管部門已建立緊急救援系統，以應對任何緊急援助的要求。

•同樣地，如果您的身分證件或支付工具遺失或被盜，但您已採取步驟複印並記下護照、身分證和銀行卡號，則補辦各該證件將更加容易，惟您仍應單獨保存各該證件。

•如果您生病或受傷，一旦您撥打緊急服務電話（救護車、消防服務等），請儘快與我方聯絡，惟我方無法替換緊急服務。

NB

某些醫療條件可能對保單的適用條件有所限制。我方建議您仔細閱讀本資訊公告。

7.1.1.醫療運輸/遣返

如果您在旅行期間在您的居住國生病或受傷，我方的醫生將與在您生病或發生事故後為您治療的當地醫生取得聯絡。從當地醫生和可能從您的普通醫生那裡獲得的資訊，將有助於 **Europ Assistance** 在諮詢我方的醫生後，完全根據您的醫療要求啟動和安排動員。

- 您回到您的居住地，或
- 必要時，在醫療監督下，將您轉移到您住所附近的合適醫院。

乘坐輕型醫療車、救護車、火車（頭等艙、頭等艙鋪位或臥鋪）、航空公司或醫療飛機。

同樣地，完全根據您的醫療要求和我方醫生的決定，在某些情況下，我方可以在考慮返回您住所附近的醫療機構之前，啟動並安排初步運輸到當地醫療中心。**Europ Assistance** 醫療部門可以在您住院的部門保留一個位置。

在決定轉院、選擇轉院方式和選擇住院地點時，只會考慮您的醫療情況和遵守現行的衛生規範。

重要提示

在此方面，我方明確同意，為了避免與醫療機構發生任何衝突，最終的行動決定權屬於我方的醫生。

此外，如果您拒絕遵守我方醫生認為最合適的決定，您將免除我方的所有責任，特別是如果您透過自己的方式返回或您的健康狀況惡化。

7.1.2.家庭成員或陪同人員的返回

如果您在我方的醫療部門作出決定後被遣返，我方將安排您的家庭成員或與您同行的一人轉移，以便在可能的情況下，由其在您返回時陪伴您。

此類轉移可以是：

- 由他人與您一起進行，或者
- 您一人進行。

Europ Assistance 將承保乘坐一等火車或經濟艙的旅行。

從出發點到車站或機場，以及從車站/機場到住所的計程車費用，由您支付。

該項福利不能與「住院支持」福利同時使用。

7.1.3. 提前返回

7.1.3.1 在家庭成員住院的情況下提前返回

在您的旅行期間，您得知您的一名家庭成員突然因嚴重原因住院。為了使您能夠在您的居住國前往住院者的床邊，我方將安排：

- 您的回程，或者
- 您和您選擇的受益人的陪同人員的回程。

並支付前往您居住國的一等火車票或經濟艙機票的費用。

從出發點到車站或機場，以及從車站/機場到您住所的交通費用，由您支付。

如果您在回國後 30 天內沒有出示收據（住院表、親屬關係證明），Europ Assistance 保留向您收取全部服務費用的權利。

7.1.3.2. 在家庭成員死亡的情況下提前返回

在您旅行期間，您得知在您居住國的一個家庭成員去世了。為確保您能在您的居住國參加死者的葬禮，Europ Assistance 將安排：

- 您的回程，或者
- 您的回程或與您選擇的受益人的陪同人員的回程

並支付前往您居住國的一等火車票或經濟艙機票的費用。

從出發點到車站或機場，以及從車站/機場到您住所的交通費用，由您支付。

如果您在回國後 30 天內沒有出示收據（死亡證明、親屬關係證明），Europ Assistance 保留向您收取全部服務費用的權利。

只要葬禮在受益人預定回國日期之前進行，就可以支付該項福利。

7.1.3.3. 在住所發生損失的情況下提前返程

在您旅行期間，您得知您的住所發生了損失。如果由於該損失，您被要求到場執行行政程序，Europ Assistance 將安排並承擔您從旅行地到住所地乘坐頭等艙火車或經濟艙飛機的回程費用。

從出發點到車站或機場，以及從車站/機場到您住所的交通費用，由您支付。

如果您在返回居住國後 30 天內沒有出示證明文件（向保險公司申報的損失、專家報告、投訴聲明或任何其他與您損失有關的文件），Europ Assistance 保留向您收取全部服務費用的權利。

7.1.4.住院支持

如果您在旅行期間因病或受傷住院，且我方的醫生根據當地醫生提供的資訊決定您在七天內不能旅行，Europ Assistance 將安排並支付您的家庭成員從您的居住國乘坐頭等艙火車或經濟艙飛機返回，以便其能與您同行。

此外，Europ Assistance 還將承擔家庭成員的飯店費用（房間和早餐），每晚最多 120 歐元（包括增值稅），最多 10 晚。

膳食費用不包括在內。

該項福利不能與「受益人同行者返回」福利同時使用。

7.1.5.與受益人或家庭成員同行者在旅行期間的住宿費用

如果您在旅行期間因疾病或受傷而住院，Europ Assistance 將支付飯店費用（房間+早餐）。

- 與您同行的受益人（無論是否為您的家庭成員），每晚最多 120 歐元（包括增值稅），最多 10 晚，或
- 與您同行的幾位家庭成員，不論住宿人數多少，每晚最多 250 歐元（含增值稅），最多 10 晚。

這兩個限額不得合併計算。

膳食費用不包括在內。

在這兩種情況下，我方的保障將從我方的醫生根據當地醫生提供的資訊確定您可以繼續進行中斷的旅行或返回您住所的那一天起終止。

7.1.6.接駁費用

如果您在旅行期間發生疾病或受傷，導致您必須離開旅行地點前往治療機構，Europ Assistance 將報銷您的回程交通費用和/或與受益人同行者的回程交通費用，每起事件最高為 150 歐元（包括增值稅）。

向當地緊急服務機構申請的交通費用不在賠償範圍內。

7.1.7.延長旅行的費用

如果您在旅行期間生病或受傷，導致您必須在原定的返回日期之後延長您的旅行，則：

• 在住院的情況下：如果您住院，並且我方的醫生根據當地醫生提供的資訊決定您必須在最初返回日期後繼續住院，Europ Assistance 將支付 Club Med（統一價格）或外部飯店（房間和早餐）的住宿費用。

- 或與受益人同行的兩人，每人每晚最多 120 歐元（包括增值稅），每項活動最多 10 晚，或

- 或與您同行的家庭成員，無論住宿人數多少，每晚最多 250 歐元（含增值稅），每項活動最多 10 晚。

- 不住院：如果您不住院，而我方的醫生根據當地醫生提供的資訊，決定您的健康狀況無法在預定回國日期回國，Europ Assistance 將支付 Club Med（統一價格）或外部飯店（房間和早餐）的住宿費。
 - 您和與受益人同行的兩人，每人每晚最多 120 歐元（包括增值稅），每次活動最多 10 晚，或
 - 您和與您同行的家庭成員，無論住宿人數多少，每晚最多 250 歐元（含增值稅），每項活動最多 10 晚。

在這兩種情況下，如果出現 COVID-19 疑似和/或確診個案，根據受益人居住國或旅行地國家的主管部門發佈的衛生規範，為防止流行病或疫情期間上述疾病的傳播風險，經 Europ Assistance 的醫生決定，可將時間延長至 14 晚。

我方的保障將從我方的醫生根據當地醫生提供的資訊確定您可以返回您住所之日起終止。

本保障不能與住院支持保障同時使用。

7.1.8. 陪同未滿 15 歲的兒童

如果您生病或受傷而無法照顧與您同行的 15 歲以下受益兒童，Europ Assistance 將安排並支付您選擇的人員（包括村裡的 Club Med 員工）或 Europ Assistance 的一位女主人從您的居住國乘坐一等火車或經濟艙的回程費用，以便其讓受益兒童乘火車送回您的居住國。

您子女的車票費用不包括在內。

7.1.9. 國外醫療費用

若要獲得以下醫療費用保障的預付款和/或退款，您必須採取一切必要措施，在回到您的居住國或現場後儘快向您所屬的公積金組織追討各該費用，並向我方提供以下的證明文件。

7.1.9.1. 國外住院費用的預付款和/或額外報銷

如果我方的醫生在獲得當地醫生的資訊後，決定您不適合旅行，Europ Assistance 將以預付款或報銷的形式支付您在國外發生疾病或傷害後的住院費用。

即使您決定留在國外，從我方能夠向您轉帳的那天起，將不繼續支付預付款。

a) 國外住院費用的預付款

這筆預付款將在以下條件下以累積的形式支付：

- 用於經我方醫生同意的治療。
- 只要其在收到當地醫生的資訊後認為您不適合旅行。

在任何情況下，您同意在收到我方的發票後於 30 天內向我方償還這筆預付款。即使您已遵循上述報銷程序，該項義務仍將適用。

若要獲得報銷，您必須執行必要的步驟，從您所屬的相關組織那裡收回您的醫療費用。當然，一旦各該程序完成，Europ Assistance 將支付您已報銷的預付款和從相關公積金組織收到的金額之間的差額，最高可達 75,000 歐元（包括增值稅），惟您必須向我方提供以下文件：

- 發生費用的收據影本。
- 所有社會保險和/或公積金計畫的報表正本，顯示收到的報銷額度。

b) 國外住院費用的額外報銷。

為了享受國外住院費用的額外報銷，您承諾在現場或返回您的居住國時，履行所有必要的程序，向您所屬的公積金組織收回各該費用，並向 Europ Assistance 發送以下文件：

- 發生費用的收據影本。
- 所有社會保險和/或公積金計畫的報表正本，顯示收到的報銷額度。

Europ Assistance 將為您報銷在國外發生的、經公積金組織報銷後由您支付的醫院費用，最高金額為 75,000 歐元（包括增值稅）。

除非我方收到上述文件，否則我方將無法為您報銷任何費用。

「預付和/或額外報銷海外醫院費用」保險的總限額不能超過 75,000 歐元（包括增值稅）。

在所有情況下，每個受益人和每個事件都適用 50 歐元（包括增值稅）的超額賠償。

7.1.9.2 COVID-19 疑似和/或確診個案的國外門診醫療費用的額外報銷

在您出國旅行期間，如果您出現可能與 COVID-19 引起的感染有關的症狀，根據我方醫生的決定，Europ Assistance 可以以報銷的形式，補償您在旅行期間由醫生根據當地法規開出的與 COVID-19 有關的下列醫療診斷和治療費用（包括增值稅），最高可達 500 歐元。

- 醫療費用，
- X 光檢查，
- 實驗室測試。

為了讓 COVID-19 疑似和/或確診個案享受國外門診醫療費用的額外報銷，您必須在現場或返回您的居住國時，進行一切必要程序，向您所屬的公積金組織追償各該門診醫療費用，並向 Europ Assistance 發送以下文件：

- 發生費用的收據影本。
- 所有社會保險和/或公積金計畫的報表正本，顯示收到的報銷額度。

然後，我方將向您報銷您在國外發生的、在公積金組織報銷後應支付的門診醫療費用，每起事件的金額不超過 500 歐元（包括增值稅）。

除非我方收到上述文件，否則我方將無法為您報銷任何費用。

在所有情況下，每個受益人和每個事件都適用 **50 歐元（包括增值稅）**的超額賠償。

7.1.9.3. 國外牙科急診的額外報銷

在您的國外旅行期間，根據 **Europ Assistance** 醫生的建議，您需要緊急牙科治療。**Europ Assistance** 將為您報銷高達 **500 歐元（包括增值稅）**的牙科護理費用。

您承諾在現場或返回您的居住國時，履行一切必要的程序，向您所屬的公積金組織收回各該費用，並向 **Europ Assistance** 發送以下文件：

- 發生費用的收據影本。
- 所有社會保險和/或公積金計畫的報表正本，顯示收到的報銷額度。

我方將為您報銷在國外發生的、經公積金組織報銷後由您支付的緊急牙科費用，最高金額為 **75,000 歐元（包括增值稅）**。

除非我方收到上述文件，否則我方將無法為您報銷任何費用。

在所有情況下，每個受益人和每個事件都適用 **50 歐元（包括增值稅）**的超額賠償。

7.1.10. 死亡情況下的運輸

如果受益人在旅行期間死亡：**Europ Assistance** 將安排並支付將死者運送到其居住國的葬禮地點的費用。

Europ Assistance 還將支付準備遺體和具體運輸安排所需的所有費用（包括將棺材送到停屍間的費用，最高為 **750 歐元**）。

此外，**Europ Assistance** 將提供高達 **1500 歐元（包括增值稅）**的棺材費用。

其他費用（包括葬禮、靈車、安葬）由家屬支付。

7.1.11. 寄送藥品

在您出國旅行期間，如果您無法獲得繼續治療所需的藥品，並且根據 **Europ Assistance** 醫生的意見，如果您無法獲得各該藥品，會對您的健康造成風險：

Europ Assistance 將在現場尋找同等藥品，並安排當地醫生為您開藥。諮詢和藥品費用不包括在內。

如果當地沒有同等藥品，**Europ Assistance** 將安排將您醫生所開的藥品寄給您（而且是唯一來自法國的藥品），前提是其須給我方醫生發送一份他給您處方的副本，且各該藥品在當地藥局有販售。**Europ Assistance** 將支付運輸費用，並向您開具海關費用和購買藥品費用的發票。您同意在收到我方的發票後向我方償還各該費用。

各該運輸須遵守我方使用的運輸公司的條款和細則。在任何情況下，各該運輸都要遵守法國和各國法律對藥品進出口的規範和條件。

對於藥品的遺失或被盜和任何可能延遲或阻止藥品運輸的監管限制，以及由此產生的後果，**Europ Assistance** 概不承擔任何責任。此外，藥品的停止生產、退出市場或在法國沒有供應，都構成了可能延遲或阻止藥品交付的不可抗力情況。

在任何情況下，相關藥品可能包括：血液製品和血液衍生物、醫院專用產品，或需要特殊儲存條件（特別是冷藏）的產品，以及一般在法國藥局買不到的產品。

7.1.12. 支付保釋金和支付法律費用（僅在國外）

如果您在國外旅行期間，因交通事故（不包括任何其他原因）而成為法律訴訟的對象：Europ Assistance 將預付高達 15,000 歐元（包括增值稅）的保釋金，惟須事先傳達起訴書和/或當地法律當局發出的任何文件，以確認正在對您進行的法律訴訟。

您同意在收到我方的發票後於 30 天內償還我方的預付款，或在當局退還保釋金後立即償還（如果退款發生在該期限到期之前）。

該項福利不包括在國外發生交通事故後在您的居住國啟動的司法程序。

此外，Europ Assistance 將支付您因此在現場產生的任何法律費用，最高可達 3000 歐元（包括增值稅），前提是根據該國的法律，被指控的行為不應受到刑事制裁。

您的賠償支付請求必須附有已生效的最終法院判決。

**該項福利不包括在國外發生交通事故後在您的居住國啟動的司法程序。
與職業活動有關的事實不適用該項服務。**

7.2. 旅行建議/資訊傳遞

7.2.1. 旅行資訊

根據您的要求，我方可以向您提供有關資訊：

- 旅行前應採取的醫療預防措施（疫苗、藥品等）。
- 旅行前或旅行中需要完成的行政手續（簽證等）。
- 旅行條件（交通選擇、航班時間等）。
- 當地生活條件（溫度、氣候、食物等）。

Europ Assistance 的旅行資訊服務可以在每天上午 9 點到下午 6 點之間聯絡，惟周日和公共假期除外。

7.2.2. 緊急資訊的轉發

如果在您旅行期間，您無法與您居住國的人聯絡：Europ Assistance 將在您選擇的時間和日期發送您透過電話轉達給我方的資訊，號碼如下：

從法國撥話： 01 41 85 84 86

從國外撥話： +33 1 41 85 84 86

受益人也可以用這個號碼為其所選之人留言，其所選之人只要撥打這個號碼就可以聽到留言。

注意：該項服務不允許使用反向收費電話。我方不對您的資訊內容負責，各該資訊仍應受制於法國法律，包括刑法和行政法的約束。如不遵守此一立法，可能會導致我方拒絕轉發該資訊。

8.使用遠端諮詢服務的一般條款和細則

遠端會診保障提供的服務可以透過預約獲得，每週 7 天。

該項保障在每個受益人的旅行期間僅限於五(5)次電話通話。

本保障的具體定義

醫護人員：指任何在該州註冊的醫生或護士，在其各自權力範圍內參與遠端會診保障的實施。

平台：指電話平台，一種與醫療機構相關的遠端會診保障實施工具。

遠端會診：指《法國公共衛生法》第 L.6316-1 條意義上的遠端醫療行為（如以下條款所述），並透過平台進行。

保障對象

遠端會診不是一項緊急服務。在緊急情況下，受益人必須聯絡當地的緊急服務。

遠端會診的目的並非取代受益人的全面護理或由其全科醫生對其進行監測。與醫護人員交流的醫療資訊必須嚴格保密，並受到醫療保密條件的約束，而不得向保險公司發送相關資料。

保障內容

如果在旅行期間，受益人需要一般的醫療援助，但又無法聯絡到其全科醫生，受益人可以聯絡平台，以便透過預約享受遠端會診的保障。

在遠端會診期間和之後，保健專業人員可以根據其對受益人護理路徑的獨立評估，並在遵守其專業和道德義務以及法國現行法律的情況下：

- 向受益人提供健康資訊，惟不進行診斷。
- 填寫醫療檔案或填寫特定的醫療調查表。
- 由其自行決定並符合當地法律規範的方式，透過安全手段向受益人和/或受益人指定的藥劑師發送書面藥物處方。
- 透過安全方式向受益人和/或其全科醫生和/或任何其他由受益人指定並參與其治療的保健專業人員發送遠端會診的記錄。

該項遠端會診服務是針對法國居民在國外旅行期間的受益人和外國國民在法國旅行期間的受益人提供。

其將以法語和/或英語提供服務（取決於醫生是否會講相關語言）。

保險範圍的限制

Europ Assistance 對以下情況不承擔任何責任：

- 因電話和/或 IT 網路故障或中斷造成的服務中斷和/或損害；
- 受益人的情況發生變化，特別是他以前或現在的健康狀況，而他在遠端會診期間沒有被告知此類情況；
- 當地法規禁止或不承認遠端會診程序和/或由我方醫療專業人員提供書面藥物處方的後果；
- 不可抗力事件或第三方的行為。

如果醫護人員根據其專業和道德義務以及現行法規，認為受益人無法在遠端會診中進行交談，或認為有必要在受益人在場的情況下進行臨床檢查或額外檢查，則可拒絕進行遠端會診。在此情況下，其應由其選擇，將受益人介紹給其全科醫生或其旅行地點附近適合其情況的醫療機構。受益人確認並接受，在此情況下，醫療專業人員應向其告知並解釋其不符合遠端會診保障的原因。

遠端會診保障的具體不適用情況

我方在任何情況下都無法取代當地的緊急服務。

除了適用於本保單並包含在第 9 條「免責條款」中的一般免責條款之外，以下內容也被排除在外：

- 急診和必須轉到急診服務的緊急情況；
- 需要專科醫生的醫療諮詢；
- 需要受益人親自到場或進行額外檢查的醫療諮詢；
- 與治療受益人已知的慢性疾病有關的請求；
- 要求提供第二醫療意見；
- 有關 12 個月以下嬰兒的請求；
- 受益人出於專業目的而使用遠端會診服務；
- 關於處方藥費用的資訊；
- 藥品或治療處方的更新（除非治療時間超過 7 天）：
- 治療時間超過 7 天的處方，
- 訂制或藥房製劑的處方，
- 開具醫療證明，
- 病假條，
- 特定的處方，如：
 - 需要限制處方的藥品，
 - 需要事先批准的藥品，
 - 特殊的藥品，
 - 麻醉品處方。

實施遠端會診保障所需要的資訊

當受益人聯絡平台以申請遠端會診保障時，其將透過以下資訊進行認證。

- 姓名
- 名字
- 出生日期

- 旅行日期

Club Med 度假村地點或旅行地點

在收集和處理個人健康資料以及提供遠端會診服務時，將尋求並獲得受益人的同意。

受益人應向醫護人員提供其所需要的資訊，以便其成功進行遠端會診。

醫療保健專業人員和受益人之間的各项討論，都將受到醫療保密條件的保護。

遠端會診的實施，將導致被保險人的醫療資料受到處理。

各該資料由 **CLARANET** 公司託管，該公司在巴黎貿易和公司註冊處註冊，編號為 **B 419 632 286**，其註冊地址為 **18-20, rue du Faubourg du Temple, 75011 Paris, France**。

第9條.一般性免責條款

在任何情況下，**Europ Assistance** 都無法取代當地的緊急服務。

以下情況將被排除在外或無法獲得保障：

- 內戰或外戰、暴亂、人民起義、恐怖主義行為、自然災害的後果，惟有明確的相反規範者除外；
- 受益人自願參與暴亂、罷工、鬥毆或襲擊；
- 放射性衰變或放射性能源的任何輻射後果；
- 暴露於傳染性生物製劑、化學製劑（如作戰氣體、喪失能力的製劑、神經製劑或具有持久性神經毒性作用）的後果；
- 主管當局決定採取檢疫措施和行動限制的後果，這可能會在旅行之前或期間影響到受益人；
- 前往受益人所在國政府當局不鼓勵旅行的地區或區域旅行；
- 受益人有故意行為或欺詐行為、企圖自殺或自殺的後果；
- 服用非醫生處方的藥品、藥物、麻醉品和類似產品的後果，以及酗酒的後果；
- 原有的、經診斷和/或治療的健康狀況和/或疾病和/或傷害，導致在任何請求之前的三個月內連續住院、在醫院日間治療或門診治療，無論是否涉及上述狀況的出現或惡化；
- 未經**Europ Assistance**同意而產生的費用，或未在此明確規範的費用；
- 沒有原始收據證明的費用；
- 在被排除在保單範圍之外的國家或在保單有效期之外發生的損失，特別是在您計畫的國外旅行期間發生的損失；
- 在汽車活動、比賽或競賽（或其試驗）期間發生事故的後果，如果您作為參賽者參加各該活動，則應根據現行規範事先獲得公共當局的批准，或者在事先獲得公共當局批准的賽道上進行試驗，即使您使用自己的車輛；
- 為診斷和/或醫療或整容手術而進行的旅行，其後果和由此產生的費用；
- 安排並支付「醫療運輸/遣返」段落中提到的、可在當地治療且不妨礙被保險人/受益人繼續旅行的小病的運輸；
- 與醫療輔助生育或終止妊娠有關的援助請求、其後果和由此產生的費用；
- 與代孕或代母有關的請求、其後果和由此產生的費用；
- 醫療設備和假體（牙科、聽力、醫療）；
- 熱療、其後果和由此產生的費用；
- 在受益人居住國發生的醫療費用；
- 除第7.1.9.2條規範以外的門診醫療費用；
- 計畫中的住院治療，其後果及由此產生的費用；
- 光學費用（如眼鏡和隱形眼鏡）；
- 疫苗和疫苗接種費用；
- 醫療檢查、其後果和相關費用；
- 整形手術，其潛在的後果和由此產生的費用；
- 住在療養院、其後果和由此產生的費用；
- 康復、物理治療、脊椎按摩、其後果及相關費用；
- 醫療或輔助醫療服務和購買法國法律不承認其治療性質的產品，以及相關費用；

- 為預防性檢查而進行的健康檢查，定期治療或測試，其後果和由此產生的費用；
- 安排對海上或山中人員的搜索和救援；
- 在沙漠中安排人員搜索和救援，以及相關費用；
- 乘坐飛機時的超重行李費用，以及在無法與受益人一起運輸行李的情況下的運輸費用；
- 旅程取消的費用；
- 餐館帳單；
- 關稅。

第 10 條.不可抗力事件或其他類似事件中的責任限制

在任何情況下，**Europ Assistance** 不能取代當地的緊急服務。

Europ Assistance 對因不可抗力事件或諸如以下事件造成的服務失效或延誤概不承擔責任：

- 內戰或外國戰爭，已知的政治不穩定，人民運動，暴亂，恐怖主義行為，報復；
- 世衛組織或國家或國際當局的建議，或對人員和貨物自由流動的限制，無論其原因是健康、安全、氣象、限制或禁止空中交通；
- 罷工、爆炸、自然災害，或放射性衰變或放射性能源輻射；
- 在獲得行政文件方面的延誤和/或障礙，如出入境簽證、護照等，各該文件是您在所在國境內或境外旅行所必須的，或是您進入我方的醫生建議的國家進行住院治療所必須的；
- 使用 **Europ Assistance** 根據當地和/或國際法規必須使用的當地公共服務或營運商；
- 沒有或無法獲得合適的技術或人力運輸資源（包括拒絕干預）。

針對患有某些疾病的人或孕婦，客運公司（特別是航空公司）可能會施加一些限制。各該限制在旅程開始前適用，並可能在沒有事先通知的情況下變更（例如，針對航空公司：體檢、醫療證明等）。

因此，各該人的遣返只能在承運人的批准下進行，當然也應該在沒有對被保險人或未出生的孩子的健康不利的醫療意見（按照「醫療運輸/遣返」段落中規範的條款和細則）的情況下進行。

第 11 條.代償

在我方的援助服務產生費用後，根據法國保險法第 L.121-12 條的規範，**Europ Assistance** 可以代位行使您對損失的第三方可能主張的權利和訴訟。我方的代位權僅限於 **Europ Assistance** 在執行本政策時所產生的費用金額。

第 12 條 時間限制

根據《法國保險法》第 L.114--1 條的規範：

「所有由保單引起的訴訟，自引起該事件的日期起兩年內不得提起。

然而，此時間限制將在以下情況中適用：

1. 在隱瞞資訊、遺漏、或對所發生的風險進行虛假或不準確陳述的情況下，僅從保險人得知的日期起算；
2. 在發生損失的情況下，如果相關方能夠證明其在此之前並不知情，則僅從其知曉該損失的那一天起算。

如果被保險人對保險人的訴訟是由第三方追索的結果，則時限只從第三方對被保險人提起法庭訴訟或從後者獲得賠償之日起算。」

根據《法國保險法》第 L114-2 條的規範：

「訴訟時效因普通的訴訟時效中斷原因之一以及損失發生後鑒定人的指定而中斷。訴訟時效也可因保險人向被保險人發出帶有回執的掛號信而中斷。這與支付保險費的訴訟有關，也與被保險人向保險人支付賠償金有關。」

《法國民法典》第 2240 至 2246 條規範了時效中斷的一般原因：債務人承認其有時間限制的權利（《法國民法典》第 2240 條）、法院訴訟（《法國民法典》第 2241 至 2243 條）、強制執行行為（《法國民法典》第 2244 至 2246 條）。

根據《法國保險法》第 L114-3 條：

透過對《法國民法典》第 2254 條的效力減損，保單的各方當事人即使透過相互協商，亦不得改變時效期限的長度或增加其時效中止或中斷的原因。"

第 13 條.虛假陳述

如果其改變保險標的或貶損我方對此的看法，貴方的任何不情願或故意的虛假陳述，將使保單失效。已支付的保險費仍歸我方所有。我方將有權根據《法國保險法》第 L.113--8 條的規範，要求支付到期的保險費。

您的任何遺漏或錯誤聲明，如未被證明存在惡意，將導致保單在以掛號信的方式通知您 10 天後終止，並且/或者減少賠償（根據《法國保險法》第 L. 113-9 條）。

第 14 條.因欺詐性聲明而被沒收財產

在您要求根據援助服務進行干預的情況下，如果您故意提交不準確的文件作為證據、使用欺詐手段，或作出不準確或不完整的聲明，您或您的受益人將喪失獲得保險和本援助通知所規範的援助服務的任何權利。

第 15 條.投訴

如有投訴或爭議，受益人應聯絡：

Europ Assistance

客戶投訴部門

1, promenade de la Bonnette

92633 Gennevilliers Cedex, 法國

service.qualite@europ-assistance.fr

如果投訴處理時間超過十個工作日，在此期間將向您發送一封臨時信函。客戶投訴部門對投訴的書面答覆，將在其收到初始投訴之日起兩（2）個月內發出。

如果我方的客戶投訴部門對您的請求進行審查後，爭議仍然存在，受益人可透過郵寄或網際網路將其提交給調解員：

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org/>

受益人可隨時將爭議提交給有管轄權的機構。

第 16 條.監管機構

負責監督的機構是法國審慎監管和決議局 - A.C.P.R.，地址是 4, place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France。

第 17 條.個人資料

您承諾將本條所含資訊透露給任何可能向 **Europ Assistance** 傳送任何個人資料的第三方（如其他受益人、涉及損失的第三方、發生緊急情況時需要通知的人等）。

Europ Assistance 是一家受法國保險法管轄的公司，其註冊地址為 **1 Promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers Cedex**。**Europ Assistance** 作為資料處理者，處理被保險人的個人資料的目的包括：

- 管理援助請求；
- 安排對接受過援助和保險服務的受益人的客戶進行滿意度調查；
- 編制貿易統計資料和精算研究；
- 審查、接受、控制和監測風險；
- 管理潛在的糾紛和執行法律規範；
- 履行與打擊洗錢和資助恐怖主義行為、凍結資產、打擊資助恐怖主義行為和金融制裁有關的警惕義務，包括發出警報和作出可疑聲明；
- 實施打擊保險欺詐的措施；
- 管理與 **Europ Assistance** 員工或其分包商的電話交談錄音，以便培訓和評估員工，提高服務品質和管理潛在糾紛。

特此告知受益人，其須接受其個人資料為上述目的而被處理。此類處理將在政策的實施過程中進行。

所收集的資料將為必要資料。如不發送各該資料，受益人的援助請求和保險保障將更加難以管理，甚至無法管理。

為此，特此告知受益人，其個人資料將提供給 **Europ Assistance**、資料處理者和 **Europ Assistance** 的分包商、子公司和代理人。

為履行法律和監管義務，**Europ Assistance** 可能被要求向法律授權的行政或司法機構揭露資訊。

受益人的個人資料根據所求目的而在保存時間有所不同（電話錄音 6 個月、醫療事務 10 年、其他處理 5 年），惟須加上會計的強制保存期和法定時效期。

特此告知受益人，其須接受與其有關的個人資料被揭露給歐盟成員國以外具有同等保護的其他國家接收者。向各該其他國家轉移資料的行為，須受以下規範制約：

- 根據歐盟委員會發佈的、目前有效的「資料子處理者合約條款範本」商定的跨境資料流動公約。

受益人可以向以下任何一個地址索取一份有關「資料傳輸的適當保障措施」副本。

各該資料流程的目的是管理援助和保險請求。其可能涉及到以下資料類別：

- 與身分有關的資料（如姓氏、名字、性別、年齡、出生日期、電話號碼、電子郵件），以及個人生活狀況（如家庭狀況、子女數量），
- 位置資料，
- 與健康有關的資料，如社會保險號碼（NIR）。

特此告知受益人作為處理過程中的相關人員，其有權查詢、存取、糾正、刪除和轉移其資料並限制其處理。其亦有權利反對其處理。受益人有權隨時撤銷同意，惟不影響根據撤銷前的同意進行處理的合法性。此外，其還有權制定有關保存、刪除和揭露其死後資料的具體準則和一般考慮因素。

受益人應透過信件附上簽名的身分文件影本寄送到以下地址之一，透過資料保護專員來行使其權利：

- 透過電子郵件發送至：**protectiondesdonnees@europ-assistance.fr**，或

- 透過郵寄：**Europ Assistance - 收件人：資料保護專員, 1, promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers Cedex**。

最後，特此告知受益人，其有權向法國資料保護委員會（CNIL）提出索賠。

第 18 條.消費者反對冷不防上門推銷電話的權利

根據 2014 年 3 月 17 日的第 2014--344 號法律，Europ Assistance 特此通知受益人，如果其無意收到與之沒有合約關係的公司撥打冷不防上門的推銷電話，其可透過郵寄或網際網路免費將其名稱登記在冷不防上門推銷電話的反對者名單上。SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel, 6, Rue Nicolas SIRET, 10000 TROYES www.bloctel.gouv.fr

www.bloctel.gouv.fr »