

滙豐人壽保險（國際）有限公司（「滙豐保險」） （於百慕達註冊成立之有限公司）— 醫療禮賓服務 (滙健優 越醫療保險計劃)

條款及細則

A. 一般條款

1. 醫療禮賓服務（「醫療禮賓服務」）專為滙健優越醫療保險（「滙健優越醫療」）合資格客戶而設，並須受本文所有條款及細則約束。
2. 於醫療禮賓服務而言，「合資格客戶」僅指滙健優越醫療有關保單的合資格受保人。「有關保單」僅指滙豐保險發出之有關滙健優越醫療的有效保單。
3. 醫療禮賓服務只適用於關乎合資格客戶有關保單的情況，並受本文所有條款約束。
4. 任何保單持有人或人士如非滙健優越醫保受保人，均不可視為醫療禮賓服務及/或貴賓車安排服務（由以下特別條款定義及更詳細描述）合資格客戶。
5. 在任何情況下，醫療禮賓服務及貴賓車安排服務須受滙豐保險所定條款及細則約束。
6. 於任何及所有情況下，即使已安排或確認有關預約，醫療禮賓服務及貴賓車安排服務仍須視乎供應情況而定。以下任何事項並無保證：（a）無論已否預約，均不保證可與醫生會面或接受醫生診治；（b）無論已否預約，均不保證可安排或準時提供貴賓車服務。
7. 滙豐保險有權隨時及不時酌情更改及修訂醫療禮賓服務及貴賓車安排服務的本條款及細則，毋須預先通知。滙豐保險有權（行使酌情權）取消及/或終止醫療禮賓服務及/或貴賓車安排服務提供的任何服務。對於本條款及細則的任何更改，或滙豐保險就醫療禮賓服務及/或貴賓車安排服務行使任何酌情權而可能造成的任何直接或間接損失、損害、利益損失或支出，滙豐保險毋須承擔責任。
8. 免責聲明：即使在此刊載任何內容，在任何情況下，如因醫療禮賓服務及/或貴賓車安排服務涵蓋的任何服務或任何事項的表現出現失誤、未能履行，被取消，延誤的情況或在滙豐保險對此行使酌情權，而可能造成任何直接或間接損失、損害、利益損失或傷害，滙豐保險毋須承擔責任。有關滙豐保險的免責情況也包括但不限於以下所述：
 - (a) 任何超出滙豐保險或滙豐保險任何服務供應商合理控制範圍的任何事件；
或
 - (b) 滙豐保險無法合理預期的任何事件；或
 - (c) 關乎任何服務供應商或獨立承辦商（包括但不限於任何汽車公司及醫療供應商）的任何事宜、延遲、服務、服務水準、失誤、遺漏、意外或事件。

(d) 任何醫療禮賓服務或任何貴賓車安排服務的任何延遲或無法使用情況。

(e) 關乎任何醫療禮賓服務或任何貴賓車安排服務的任何服務質素。

9. 醫療禮賓服務屬於滙健優越醫療保險計劃的增值服務，並不屬於滙健優越醫療保險計劃的一部分。
10. 滙豐於醫療禮賓服務擔任協調角色，目標是於滙豐保險指定服務範圍內，並受本文所有條款及細則約束下，為合資格客戶提供特定支援。即使在此刊載任何內容，滙豐保險並不提供亦不會提供以下任何服務：(a) 須具備有關醫療業務牌照的醫療服務或任何服務；(b) 須具備有關汽車業務牌照的運輸服務。
合資格客戶如需要緊急服務，或有危急或嚴重情況，應直接安排救護車而非使用我們的醫療禮賓服務。
11. 醫療禮賓服務提供的服務不可兌換現金，亦不可轉讓他人。
12. 即使在此刊載任何內容，滙豐保險對於任何計劃、產品或服務均保留接受或拒絕任何申請個案的權利。
13. 滙豐保險提供的所有服務須受現行法例及監管條例約束。
14. 除合資格客戶及滙豐保險外，並無其他人士有權按《合約（第三者權利）條例》強制執行本條款及細則的任何條文，或享有有關條文下的利益。
15. 如有任何爭議，滙豐保險保留最終決定權。
16. 如本條款及細則的中、英文版本有任何歧義，概以英文版本為準。
17. 在不損害滙豐保險在此刊載之任何權利的原則下，如有任何原因、情況或事件（包括但不限於任何流行病患、政府限制措施、法例及監管條例）可能影響滙豐保險提供任何醫療禮賓服務及/或貴賓車安排服務的能力，滙豐保險可能隨時暫停、延後或終止有關服務，而毋須預先通知。
18. 於適當及必須情況下，單數詞語可理解為複數，而複數詞語可理解為單數。
19. 本條款及細則受澳門特別行政區法律所管轄，並按其法律詮釋。
20. 滙豐保險及合資格客戶均受澳門法院的非專屬司法管轄權所管轄。

B. 特別條款

1. 受本文所有條款約束下，醫療禮賓服務僅為合資格客戶提供，服務範圍（關乎滙健優越醫療有關保單的事宜）包括：
 - (a) 個人化禮賓服務（電話熱線）：一經確定合資格客戶須住院接受治理，醫療禮賓顧問將被委派透過滙豐保險的電話熱線支援合資格客戶，由治療至康復期間協助處理有關保單所需文件。
 - (b) 文件處理支援服務：醫療禮賓顧問將致力協助合資格客戶處理所有關滙健優越醫療有關文件，包括預先批核入院及/或醫療費用索償，簡述如下。
 - (i) 入院前幫助合資格客戶擬定有關文件（由合資格客戶審閱及書面許可），申請免找數服務（須視乎有關免找數服務的預先批核情況）。
 - (ii) 協助合資格客戶跟進索償程序並通知客戶進展情況，直至完成索償申請。
 - (iii) 幫助合資格客戶處理滙健優越醫療的所有其他有關索償文件（須視乎滙豐保險索償程序）。
 - (iv) 協助合資格客戶跟進預先批核程序（須視乎批核情況），並通知合資格客戶有關進展，直至完成索償申請。
 - (v) 醫療禮賓顧問將按合資格客戶要求及醫生可提供的應診日期及時間，協助合資格客戶預約診症服務（醫生或醫療供應商可更改或取消有關預約）。

合資格客戶及醫療服務供應商須向滙豐保險提供所需一切資訊及文件，合資格客戶亦須簽署以確保所有有關文件完整和準確。

2. 滙豐保險為滙健優越醫療合資格客戶提供醫療禮賓服務，有關責任將受限制。於本文所有條款約束下（包括但不限於上述之一般條款內的滙豐保險免責聲明），滙豐保險將：
 - (a) 合理地協助滙健優越醫療合資格客戶預約診症服務（須視乎醫療供應商可提供的服務而定）及
 - (b) 合理地幫助合資格客戶處理滙健優越醫療有關文件，但
 - (i) 合資格客戶及醫療供應商須應滙豐保險不時要求，提供所需一切資訊、文件及證明
 - (ii) 合資格客戶須檢閱所有相關文件，以確保這些文件完整和準確，合資格客戶才簽署這些文件。

3. 於澳門或香港的貴賓車接送服務安排（「貴賓車安排服務」），只為合資格客戶，即受保於滙健優越醫療（鑽級）的受保人提供，並受本文所有條款約束：

(a) 於本文所有條款及細則約束下，滙豐保險將於有關保單有效期間，協助合資格客戶安排由第三方服務供應商提供（於滙豐保險指定的澳門境內或香港境內服務地區）的貴賓車接送服務，往返澳門境內或香港境內服務地區貴賓車可達的地點例如住所/工作地點/酒店及醫院。貴賓車安排服務只限於有關期間符合以下貴賓車安排服務的醫療準則（「貴賓車安排服務的醫療準則」）的合資格客戶。

(i) 於本條款及細則有效的有關期間，如受保人（須為合資格客戶）患上有關保單定義的傷病，並經有關保單定義的註冊醫生（須符合有關保單定義）建議，有醫療所需要（須符合有關保單定義）住院接受治療（不少於連續六小時，須符合有關保單定義）。

(ii) 於本條款及細則有效的有關期間，如受保人（須為合資格客戶）患上有關保單定義的傷病，並經有關保單定義的註冊醫生（須符合有關保單定義）建議，有醫療需要（須符合有關保單定義）於具備復原設備的醫院作日症病人（須符合有關保單定義）接受旨於診斷或治療的日間手術（須符合有關保單定義）。

(b) 於本文所有條款約束下，滙健優越醫療（鑽級）合資格客戶於醫院接受治療及住院或於醫院接受日間手術，如完全符合以下所有準則，可免費安排貴賓車服務：

(i) 符合貴賓車安排服務的醫療準則；(ii) 住院接受住院治療或接受日間手術屬醫療所需；及 (iii) 服務地點位於滙豐保險指定澳門境內或香港境內貴賓車服務範圍之內。服務並不包括香港與澳門之間的跨境接送。

即使在此刊載任何內容，於下列任何或所有情況下，滙豐保險有權向任何使用貴賓車安排服務的人士收取任何及一切有關費用及成本：

(i) 任何人士於指定服務範圍外使用貴賓車安排服務，或不符合本文所有條款及細則；或

(ii) 住院人士乘貴賓車前往或離開醫院，但住院並非屬醫療所需，或接受日間手術並非屬醫療所需。

(c) 滙健優越醫療（鑽級）合資格客戶如須預約貴賓車接送服務，須於最少一個工作天前致電滙豐保險指定熱線，預先安排貴賓車接送服務。

(d) 視乎供應情況，並受本文條款約束，醫療禮賓顧問將於收到預約要求後一個工作天內確認預約。於任何及所有情況下，如因有關服務供應商延遲確認、未能確認或未能提供貴賓車服務而可能造成的任何損失、損害、傷害、延遲或利益損失，滙豐保險毋須承擔責任。

(e) 貴賓車安排服務使用資格：

合資格使用貴賓車安排服務的人士，只限於 (i) 須在醫院接受治療或在醫院接受日間手術的滙健優越醫療（鑽級）合資格客戶，並須 (ii) 符合貴賓車安排服務的醫療準則。每次住院只限接送一次往返醫院及澳門境內或香港境內市區貴賓車可達的地點例如住所/工作地點/酒店，並受本文所有條款約束。服務並不包括香港與澳門之間的跨境接送。

(f) 貴賓車安排服務限制、限度及不適用情況：(i) 香港的貴賓車安排服務並不涵蓋遠離市區地點及離島，例如南丫島、坪洲等，以及所有需要許可證方可進入的地區，包括但不限於愉景灣、馬灣及黃石碼頭等；(ii) 如合資格客戶沒有醫療需要於澳門境內或香港境內住院接受治療或於醫院接受旨於診斷或治療的日間手術，則不可免費使用貴賓車安排服務。

(g) 使用貴賓車安排服務，接載地點或目的地須於澳門境內或香港境內一間醫院。

(h) 滙健優越醫療（鑽級）合資格客戶可致電要求更改及/或取消貴賓車服務，但須於原定接載時間最少三小時之前預先通知。

(i) 滙健優越醫療（鑽級）合資格客戶會收到電郵確認預約來回澳門境內醫院及澳門境內地點，或來回香港境內醫院及香港市區貴賓車可達的地點例如住所/工作地點/酒店之貴賓車服務，內容包括：

- 日期
- 時間
- 接載地點
- 目的地
- 預約編號
- 24 小時緊急查詢熱線

- (j) 合資格客戶可於接載前一個工作天獲悉貴賓車車牌號碼及司機手提電話號碼。
- (k) 貴賓車司機可要求合資格客戶展示或提供該客戶的預約編號/姓氏/電話號碼，以供司機核對。
- (l) 滙健優越醫療（鑽級）合資格客戶可於辦公時間內致電醫療禮賓服務熱線，預約貴賓車服務。

- 星期一至五香港時間上午九時至下午六時

- 醫療禮賓服務熱線：（852）3128 0122

- (m) 確認預約後，滙健優越醫療（鑽級）合資格客戶可於滙豐保險辦公時間以外致電貴賓車服務供應商「京時豪華汽車有限公司」，更改或查詢服務（視乎禮賓車服務的供應情況而定）。

- 星期一至五香港時間下午六時零一分至上午八時五十九分

- 星期六、日及時間香港公眾假期

- 貴賓車服務供應商（京時豪華汽車有限公司）熱線：

- （852）2712 9050 / （852）2711 5982

於滙豐保險辦公時間以外，不可辦理新的預約貴賓車接送服務。

(n) 費用及收費

- (i) 於本文所有條款及細則約束下，滙健優越醫療（鑽級）合資格客戶如符合以下所有資格要求，可被豁免滙豐保險貴賓車安排服務的費用：（1）於醫院接受治療及住院或於醫院接受日間手術；（2）貴賓車安排服務的醫療準則；（3）須於滙豐保險指定的澳門境內或香港境內服務地區使用貴賓車安排服務，而非遠離市區地點、受限區域、或需要許可證方可進入的地區；及（4）接載地點或目的地須為澳門境內或香港境內醫院。

- (ii) 貴賓車安排服務使用人士須繳費用及收費：無論何時，任何人士（包括但不限於合資格客戶）使用滙豐保險貴賓車安排服務後，如發現未符合有關服務

資格或不屬於滙豐保險服務範圍，或於有關期間入院治療而住院或於醫院接受日間手術並非醫療所需，或於醫療設施/機構接受特定治療程序並非醫療所需，滙豐保險有權向合資格客戶及/或任何其他人士收取滙豐保險貴賓車安排服務費用及收費，或滙豐保險服務供應商的貴賓車服務費用及收費。

- (iii) 貴賓車安排服務的合資格客戶如須更改或取消貴賓車服務，須盡早或於最少 3 小時前預先聯絡滙豐保險或我們的服務供應商，以求避免貴賓車供應商收取逾時更改或逾時取消的費用。

- (o) 如懸掛 8 號或以上颱風訊號，貴賓車公司或服務供應商為安全起見，可能會暫停或只提供有限服務，視乎貴賓車服務地點而定。對於滙豐保險控制範圍以外或任何有關原因或事件（包括但不限於颱風或意外）令貴賓車服務暫停、延遲、失誤、發生意外或未能履行服務，因此或有關情況可能造成任何損失、損害、傷害、延遲或利益損失，滙豐保險毋須承擔責任。

- (p) 滙豐保險會按乘客人數、合資格客戶要求及指定服務供應商的車輛供應情況，嘗試安排 4 座位房車或 7 人多用途車，但不保證服務供應商於有關時段可提供合資格客戶所選或其他任何汽車。

- (q) 貴賓車供應商與滙豐保險的關係

貴賓車供應商是滙豐保險的獨立第三方服務供應商。貴賓車供應商作為獨立服務供應商，滙豐保險對於貴賓車供應商的任何貴賓車安排服務的任何保險安排毋須承擔責任。滙豐保險有權指定任何貴賓車服務供應商，以及隨時更改任何服務供應商或貴賓車供應商，而毋須預先通知。

- (r) 滙豐保險提供貴賓車安排服務，有關責任將受限制。於本文所有條款約束下（包括但不限於上述之一般條款內的滙豐保險免責聲明），滙豐保險將合理地協助滙健優越醫療（鑽級）合資格客戶安排由服務供應商提供的貴賓車接送服務（須視乎獨立承辦的服務供應商於有關服務的供應情況而定），但合資格客戶可能須應滙豐保險不時要求，提供所需一切資訊、資料及證明。合資格客戶如不同意滙豐保險向貴賓車服務供應商轉述及提供有關合資格客戶個人資料（例如手提電話號碼），貴賓車服務供應商可能在不預先通知下令貴賓車離開接載地點，包括但不限於下述情況：合資格客戶遲到或貴賓車司機因任何緣故無法找到該客戶，貴賓



車服務供應商可能在不預先通知下令貴賓車離開接載地點。於緊急及/或危急情況下，合資格客戶不應使用貴賓車安排服務，應直接安排救護車。