

## 汇丰人寿保险（国际）有限公司（「汇丰保险」）

### （於百慕达注册成立之有限公司）— 医疗礼宾服务

#### 条款及细则

##### A. 一般条款

1. 医疗礼宾服务（「医疗礼宾服务」）专为汇丰自愿医保灵活计划（「汇丰灵活医保」）（钻级）合资格客户而设，并须受本文所有条款及细则约束。
2. 於医疗礼宾服务而言，「合资格客户」仅指汇丰灵活医保（钻级）有关保单的合资格投保人。「有关保单」仅指汇丰保险发出之有关汇丰灵活医保（钻级）的有效保单。
3. 医疗礼宾服务只适用于关乎合资格客户有关保单的情况，并受本文所有条款约束。
4. 任何保单持有人或人士如非汇丰灵活医保（钻级）投保人，均不可视为医疗礼宾服务及/或贵宾车安排服务（由以下特别条款定义及更详细描述）合资格客户。
5. 在任何情况下，医疗礼宾服务及贵宾车安排服务须受汇丰保险所定条款及细则约束。
6. 於任何及所有情况下，即使已安排或确认有关预约，医疗礼宾服务及贵宾车安排服务仍须视乎供应情况而定。以下任何事项并无保证：（a）无论已否预约，均不保证可与医生会面或接受医生诊治；（b）无论已否预约，均不保证可安排或準时提供贵宾车服务。
7. 汇丰保险有权随时及不时酌情更改及修订医疗礼宾服务及贵宾车安排服务的本条款及细则，毋须预先通知。汇丰保险有权（行使酌情权）取消及/或终止医疗礼宾服务及/或贵宾车安排服务提供的任何服务。对于本条款及细则的任何更改，或汇丰保险就医疗礼宾服务及/或贵宾车安排服务行使任何酌情权而可能造成的任何直接或间接损失、损害、利益损失或支出，汇丰保险毋须承担责任。
8. 免责声明：即使在此刊载任何内容，在任何情况下，如因医疗礼宾服务及/或贵宾车安排服务涵盖的任何服务或任何事项的表现出现失误、未能履行，被取消，延误的情况或在汇丰保险对此行使酌情权，而可能造成任何直接或间接损失、损害、利益

汇丰人寿保险(国际)有限公司

香港九龙深旺道1号汇丰中心1座18楼

九龙中央邮政信箱74525号

电话: (852) 2288 6622 传真: (852) 3409 1166

损失或伤害，汇丰保险毋须承担责任。有关汇丰保险的免责情况包括但不限于以下所述：

- (a) 任何超出汇丰保险或汇丰保险任何服务供应商合理控制范围的任何事件；或
  - (b) 汇丰保险无法合理预期的任何事件；或
  - (c) 关乎任何服务供应商或独立承办商（包括但不限于任何汽车公司及医疗供应商）的任何事宜、延迟、服务、服务水准、失误、遗漏、意外或事件。
  - (d) 任何医疗礼宾服务或任何贵宾车安排服务的任何延迟或无法使用情况。
  - (e) 关乎任何医疗礼宾服务或任何贵宾车安排服务的任何服务质素。
9. 汇丰於医疗礼宾服务担任协调角色，目标是於汇丰保险指定服务范围内，并受本文所有条款及细则约束下，为合资格客户提供特定支援。即使在此刊载任何内容，汇丰保险并不提供亦不会提供以下任何服务：（a）须具备有关医疗业务牌照的医疗服务或任何服务；（b）须具备有关汽车业务牌照的运输服务。
- 合资格客户如需要紧急服务，或有危急或严重情况，应直接安排救护车而非使用我们的医疗礼宾服务。
10. 医疗礼宾服务提供的服务不可兑换现金，亦不可转让他人。
11. 即使在此刊载任何内容，汇丰保险对於任何计划、產品或服务均保留接受或拒绝任何申请个案的权利。
12. 汇丰保险提供的所有服务须受现行法例及监管条例约束。
13. 除合资格客户及汇丰保险外，并无其他人士有权按《合约（第三者权利）条例》强制执行本条款及细则的任何条文，或享有有关条文下的利益。
14. 如有任何争议，汇丰保险保留最终决定权。
15. 如本条款及细则的中、英文版本有任何歧义，概以英文版本为準。
16. 在不损害汇丰保险在此刊载之任何权利的原则下，如有任何原因、情况或事件（包括但不限于任何流行病患、政府限制措施、法例及监管条例）可能影响汇丰保险提供任何医疗礼宾服务及/或贵宾车安排服务的能力，汇丰保险可能随时暂停、延后或终止有关服务，而毋须预先通知。
17. 於适当及必须情况下，单数词语可理解为复数，而复数词语可理解为单数。
18. 本条款及细则受香港特别行政区法律所管辖，并按其法律詮釋。
19. 汇丰保险及合资格客户均受香港法院的非专属司法管辖权所管辖。

## B. 特别条款

1. 受本文所有条款约束下，医疗礼宾服务仅为合格客户提供，服务范围（关乎汇丰灵活医保（钻级）有关保单的事宜）包括：
  - (a) 个人化礼宾服务（电话热线）：一经确定合格客户须住院接受治疗，医疗礼宾顾问将被委派透过汇丰保险的电话热线支援合格客户，由治疗至康復期间协助处理有关保单所需文件。
  - (b) 文件处理支援服务：医疗礼宾顾问将致力协助合格客户处理所有有关汇丰灵活医保（钻级）有关文件，包括预先批核入院及/或医疗费用索偿，简述如下。
    - (i) 入院前帮助合格客户拟定有关文件（由合格客户审阅及书面许可），申请免找数服务（须视乎有关免找数服务的预先批核情况）。
    - (ii) 协助合格客户跟进索偿程序，并通知客户进展情况，直至完成索偿申请。
    - (iii) 帮助合格客户处理汇丰灵活医保（钻级）的所有其他有关索偿文件（须视乎汇丰保险索偿程序）。
    - (iv) 协助合格客户跟进预先批核程序（须视乎批核情况），并通知合格客户有关进展，直至完成索偿申请。
    - (v) 医疗礼宾顾问将按合格客户要求及医生可提供的应诊日期及时间，协助合格客户预约诊症服务（医生或医疗供应商可更改或取消有关预约）。

合格客户及医疗服务供应商须向汇丰保险提供所需一切资讯及文件，合格客户亦须签署以确保所有有关文件完整和准确。

2. 汇丰保险为汇丰灵活医保（钻级）合格客户提供医疗礼宾服务，有关责任将受限制。於本文所有条款约束下（包括但不限于上述之一般条款内的汇丰保险免责声明），汇丰保险将：
  - (a) 合理地协助汇丰灵活医保（钻级）合格客户预约诊症服务（须视乎医疗供应商可提供的服务而定）及
  - (b) 合理地帮助合格客户处理汇丰灵活医保（钻级）有关文件，但
  - (i) 合格客户及医疗供应商须应汇丰保险不时要求，提供所需一切资讯、文件及证明
  - (ii) 合格客户须检阅所有相关文件，以确保这些文件完整和准确，合格客户才签署这些文件。

3. 於香港的贵宾车接送服务安排（「贵宾车安排服务」），只为合资格客户，即受保於汇丰灵活医保（钻级）的受保人提供，并受本文所有条款约束：

(a) 於本文所有条款及细则约束下，汇丰保险将於有关保单有效期间，协助合资格客户安排由第三方服务供应商提供（於汇丰保险指定的香港境内服务地区）的贵宾车接送服务，往返香港市区贵宾车可达的地点例如住所/工作地点/酒店及医院。贵宾车安排服务只限於有关期间符合以下贵宾车安排服务的医疗準则（「贵宾车安排服务的医疗準则」）的合资格客户。

(i) 於本条款及细则有效的有关期间，如受保人（须为合资格客户）患上有关保单定义的伤病，并经有关保单定义的註冊医生（须符合有关保单定义）建议，有医疗需要（须符合有关保单定义）住院接受治疗（不少於连续六小时，须符合有关保单定义）。

(ii) 於本条款及细则有效的有关期间，如受保人（须为合资格客户）患上有关保单定义的伤病，并经有关保单定义的註冊医生（须符合有关保单定义）建议，有医疗需要（须符合有关保单定义）於具备復原设备的医院作日症病人（须符合有关保单定义）接受旨於诊断或治疗的日间手术（须符合有关保单定义）。

(b) 於本文所有条款约束下，汇丰灵活医保（钻级）合资格客户於医院接受治疗及住院或於医院接受日间手术，如完全符合以下所有準则，可免费安排贵宾车服务：

(i) 符合贵宾车安排服务的医疗準则；(ii) 住院接受住院治疗或接受日间手术属医疗所需；及 (iii) 服务地点位於汇丰保险指定本港贵宾车服务范围之内。

即使在此刊载任何内容，於下列任何或所有情况下，汇丰保险有权向任何使用贵宾车安排服务的人士收取任何及一切有关费用及成本：

(i) 任何人士於指定服务范围外使用贵宾车安排服务，或不符合本文所有条款及细则；或

(ii) 住院人士乘贵宾车前往或离开医院，但住院并非属医疗所需，或接受日间手术并非属医疗所需。

(c) 汇丰灵活医保（钻级）合资格客户如须预约贵宾车接送服务，须於最少一个工作天前致电汇丰保险指定热线，预先安排贵宾车接送服务。

(d) 视乎供应情况，并受本文条款约束，医疗礼宾顾问将於收到预约要求后一个工作天内确认预约。於任何及所有情况下，如因有关服务供应商延迟确认、未能确认或未能提供贵宾车服务而可能造成的任何损失、损害、伤害、延迟或利益损失，汇丰保险毋须承担责任。

(e) 贵宾车安排服务使用资格：

合资格使用贵宾车安排服务的人士，只限於 (i) 须在医院接受治疗或在医院接受日间手术的汇丰灵活医保（钻级）合资格客户，并须 (ii) 符合贵宾车安排服务的医疗準则。每次住院只限接送一次往返医院及香港市区贵宾车可达的地点例如住所/工作地点/酒店，并受本文所有条款约束。

(f) 贵宾车安排服务限制、限度及不适用情况：(i) 贵宾车安排服务并不涵盖远离市区地点及离岛，例如南丫岛、坪洲等，以及所有需要许可证方可进入的地区，包括但不限于愉景湾、马湾及黄石码头等；(ii) 如合资格客户没有医疗需要住院接受治疗或於医院接受旨於诊断或治疗的日间手术，则不可免费使用贵宾车安排服务。

(g) 使用贵宾车安排服务，接载地点或目的地须於香港境内一间医院。

(h) 汇丰灵活医保（钻级）合资格客户可致电要求更改及/或取消贵宾车服务，但须於原定接载时间最少三小时之前预先通知。

(i) 汇丰灵活医保（钻级）合资格客户会收到电邮确认预约来回香港医院及香港市区贵宾车可达的地点例如住所/工作地点/酒店之贵宾车服务，内容包括：

- 日期
- 时间
- 接载地点
- 目的地
- 预约编号
- 24 小时紧急查询热线

- (j) 合资格客户可於接载前一个工作天获悉贵宾车车牌号码及司机手提电话号码。
- (k) 贵宾车司机可要求合资格客户展示或提供该客户的预约编号/姓氏/电话号码，以供司机核对。
- (l) 汇丰灵活医保（钻级）合资格客户可於办公时间内致电医疗礼宾服务热线，预约贵宾车服务。
- 香港时间星期一至五上午九时至下午六时
  - 医疗礼宾服务热线：（852）3128 0122
- (m) 确认预约后，汇丰灵活医保（钻级）合资格客户可於汇丰保险办公时间以外致电贵宾车服务供应商「京时豪华汽车有限公司」，更改或查询服务（视乎礼宾车服务的供应情况而定）。
- 香港时间星期一至五下午六时零一分至上午八时五十九分
  - 星期六、日及公眾香港假期
  - 贵宾车服务供应商（京时豪华汽车有限公司）热线：（852）2712 9050 / （852）2711 5982

於汇丰保险办公时间以外，不可办理新的预约贵宾车接送服务。

(n) 费用及收费

- (i) 於本文所有条款及细则约束下，汇丰灵活医保（钻级）合资格客户如符合以下所有资格要求，可被豁免汇丰保险贵宾车安排服务的费用：（1）於医院接受治疗及住院或於医院接受日间手术；（2）贵宾车安排服务的医疗準则；（3）须於汇丰保险指定的香港境内服务地区使用贵宾车安排服务，而非远离市区地点、受限区域、或需要许可证方可进入的地区；及（4）接载地点或目的地须为香港境内医院。

- (ii) 贵宾车安排服务使用人士须缴费用及收费：无论何时，任何人士（包括但不限于合格客户）使用汇丰保险贵宾车安排服务后，如发现未符合有关服务资格或不属于汇丰保险服务范围，或於有关期间入院治疗而住院或於医院接受日间手术并非医疗所需，或於医疗设施/机构接受特定治疗程序并非医疗所需，汇丰保险有权向合格客户及/或任何其他人士收取汇丰保险贵宾车安排服务费用及收费，或汇丰保险服务供应商的贵宾车服务费用及收费。
- (iii) 贵宾车安排服务的合格客户如须更改或取消贵宾车服务，须尽早或於最少 3 小时前预先联络汇丰保险或我们的服务供应商，以求避免贵宾车供应商收取逾时更改或逾时取消的费用。
- (o) 如悬挂 8 号或以上颱风讯号，贵宾车公司或服务供应商为安全起见，可能会暂停或只提供有限服务，视乎贵宾车服务地点而定。对于汇丰保险控制范围以外或任何有关原因或事件（包括但不限于颱风或意外）令贵宾车服务暂停、延迟、失误、发生意外或未能履行服务，因此或有关情况可能造成任何损失、损害、伤害、延迟或利益损失，汇丰保险毋须承担责任。
- (p) 汇丰保险会按乘客人数、合格客户要求及指定服务供应商的车辆供应情况，尝试安排 4 座位房车或 7 人多用途车，但不保证服务供应商於有关时段可提供合格客户所选或其他任何汽车。
- (q) 贵宾车供应商与汇丰保险的关系

贵宾车供应商是汇丰保险的独立第三方服务供应商。贵宾车供应商作为独立服务供应商，汇丰保险对于贵宾车供应商的任何贵宾车安排服务的任何保险安排毋须承担责任。汇丰保险有权指定任何贵宾车服务供应商，以及随时更改任何服务供应商或贵宾车供应商，而毋须预先通知。

- (r) 汇丰保险提供贵宾车安排服务，有关责任将受限制。於本文所有条款约束下（包括但不限于上述之一般条款内的汇丰保险免责声明），汇丰保险将合理地协助汇丰灵活医保（钻级）合格客户安排由服务供应商提供的贵宾车接送服务（须视乎独立承办的服务供应商於有关服务的供应情况而定），但合格客户可能须视汇丰保险不时要求，提供所需一切资讯、资料及证明。合格客户如不同意汇丰



保险向贵宾车服务供应商转述及提供有关合格客户个人资料（例如手提电话号码），贵宾车服务供应商可能在不预先通知下令贵宾车离开接载地点，包括但不限于下述情况：合格客户迟到或贵宾车司机因任何缘故无法找到该客户，贵宾车服务供应商可能在不预先通知下令贵宾车离开接载地点。於紧急及/或危急情况下，合格客户不应使用贵宾车安排服务，应直接安排救护车。

汇丰人寿保险(国际)有限公司

香港九龙深旺道 1 号汇丰中心 1 座 18 楼

九龙中央邮政信箱 74525 号

电话: (852) 2288 6622 传真: (852) 3409 1166

於百慕达注册成立之有限公司

| INTERNAL |