

有關新型冠狀病毒下「旅遊萬全保」的保障

(於 2020 年 9 月 3 日更新)

隨著新型冠狀病毒(「新冠病毒」)疫情的發展，我們明白您的旅行計劃可能受到影響。為了緩解您的困擾，我們特意推出了一項特別安排：

新型冠狀病毒疫情下的特別安排

如果您取消原定前往香港以外任何地方的旅行計劃，您可以於 2020 年 9 月 30 日或之前為已購買的由安盛保險有限公司承保的單次「旅遊萬全保」保單申請保費退款。

下文旨在幫助您了解因新冠病毒而導致的不同情況下，「旅遊萬全保」的承保範圍。

新型冠狀病毒下引起的常見問題

1. 取消旅程

如果取消旅程，我會得到任何保障嗎？

取消原因	「旅遊萬全保」的保障
強制隔離 我正接受香港政府實施的強制隔離檢疫，因此不能外遊。	您可以享有取消旅程下的所有保障，當中包括您無法取回的交通和住宿預繳訂金和費用。
確認感染新冠病毒 我(或我的家人/旅遊同伴)在香港感染了新冠病毒，因此不能外遊。	您可以享有取消旅程下的所有保障，當中包括您無法取回的交通和住宿預繳訂金和費用。
取消中國內地旅行 鑑於疫情爆發，我決定取消前往中國內地的旅行。	很抱歉，這種情況下保單未能提供取消旅程保障。 於特別安排下，如您希望取消相關單次「旅遊萬全保」的保單，若我們於 2020 年 9 月 30 日或之前收到你的申請，我們將退還您已支付的保費。
簽證被拒/入境被拒 我無法按計劃成行，因為我打算去的地方： <ul style="list-style-type: none">● 禁止香港居民入境；或● 已停止簽發簽證；或● 暫停香港旅客免簽證安排；或● 實施了強制隔離檢疫；或● 實施了飛行禁令	很抱歉，這種情況下保單未能提供取消旅程保障。我們建議您聯絡旅行社/航空公司以安排機票退款或重訂行程。 於特別安排下，如您希望取消相關單次「旅遊萬全保」的保單，若我們於 2020 年 9 月 30 日或之前收到你的申請，我們將退還您已支付的保費。 如您的目的地國家並未實施以上措施，我們亦可免費為您更改您的單次「旅遊萬全保」保單保險期限(在原定受保期的 6 個月內)。
航班取消 雖然政府並未實施飛行禁令，但我預訂的航班卻被取消了，因此我無法按計劃成行。	很抱歉，這種情況下保單未能提供保障。我們建議您聯絡旅行社/航空公司以安排機票退款或重訂行程。 如您決定推遲旅程，我們亦可免費為您更改您的單次「旅遊萬全保」保單保險期限(在原定受保期的 6 個月內)。

2. 海外感染新冠病毒

如果我在外地感染了新冠病毒，會得到任何保障嗎？

我們將為您提供以下保障：

- 您在外地衍生的醫療費用
- 回港後三個月內的覆診費用
- 因行程縮短而無法取回的費用
- 如果您需要在海外停留的時間比原定計劃長，我們會自動將您的保險期免費延長 10 天（適用於單次旅程保單；對於多程保單，您的旅程可以長達 100 天）
- 如果您需要延長逗留超過 10 天，請致電 (852) 2867 8678 與我們聯絡以作特殊安排，我們會盡力為您提供協助

世界衛生組織宣布新冠病毒為大流行病，AXA 安盛會否將新冠病毒視為一種既存病？

「旅遊萬全保」的保障沒有改變。如您不幸在旅途中感染了新冠病毒，我們將繼續承擔醫療費用和縮短旅程費用。

3. 返港後確認感染新冠病毒

如果我在返港後才確認在外地感染，會得到任何保障嗎？

如果您在返港後的 14 天內確認在外地感染了新冠病毒，即使您沒有任何在外地衍生的醫療費用，我們也會為您提供後續的醫療費用保障。

4. 行程縮短

如果我縮短行程，能得到任何保障嗎？

行程縮短原因	「旅遊萬全保」的保障
我的家人在外地感染了新冠病毒，我需要留下來照顧他/她，因此無法繼續餘下的旅程。	您可以享有行程縮短下的所有保障，當中包括您無法取回的交通和住宿預繳訂金和費用，或返港所需的額外交通和住宿費用。 如您需要協助尋找替代航班，請致電 AXA 安盛緊急援助熱線 (852) 2528 9333，我們會盡力為您提供協助。
我的家人在香港感染了新冠病毒，我需要縮短行程並返港照顧他/她。	您可以享有行程縮短下的所有保障，當中包括您無法取回的交通和住宿預繳訂金和費用，或返港所需的額外交通和住宿費用。 如您需要協助尋找替代航班，請致電 AXA 安盛緊急援助熱線 (852) 2528 9333，我們會盡力為您提供協助。

一般保險產品由安盛保險有限公司（「AXA 安盛」）承保，AXA 安盛已獲香港保險業監管局授權並受其監管。AXA 安盛將負責按保單條款為您提供保險保障以及處理索償申請。香港上海滙豐銀行有限公司（「滙豐」）乃根據保險業條例（香港法例第 41 章）註冊為 AXA 安盛於香港特別行政區分銷一般保險產品之授權保險代理商。一般保險計劃乃 AXA 安盛之產品而非滙豐之產品。

<p>鑑於疫情爆發，我決定縮短行程；或</p> <p>我聽說當地政府將很快實施飛行禁令，因此決定縮短行程。</p>	<p>很抱歉，這種情況下保單未能提供行程縮短保障。</p> <p>如您需要協助尋找替代航班，請致電 AXA 安盛緊急援助熱線 (852) 2528 9333，我們會盡力為您提供協助。請注意，相關的交通費用不受保障。</p>
<p>當我在外地時，航空公司取消了我的返港航班。</p>	<p>很抱歉，在這種情況下保單未能提供行程縮短保障。我們建議您聯絡旅行社/航空公司以安排機票退款或重訂行程。</p> <p>如您需要協助尋找替代航班，請致電 AXA 安盛緊急援助熱線 (852) 2528 9333，我們會盡力為您提供協助。請注意，相關的交通費用不受保障。</p> <p>如果您需要在海外停留的時間比原定計劃長，我們會自動將您的保險期免費延長至 10 天（適用於單次旅程保單；對於多程保單，您的旅程可以長達 100 天）。如果您需要延長逗留超過 10 天，請致電 (852) 2867 8678 與我們聯絡以作特殊安排，我們會盡力為您提供協助。</p>

5. 外遊警示

香港政府向全球國家（除中國內地、澳門及台灣）發出紅色外遊警示，如我取消或縮短行程，能得到任何保障嗎？

因香港政府發出紅色外遊警示而決定取消或縮短旅程，在以下情況，我們將賠償不可退回的預繳費用或額外費用及開支的 50%

- 單次旅遊保單須在截止時間前購買。
- 多程旅遊保單須在 2018 年 11 月 30 日 或之後購買，旅遊預訂須於截止時間前完成。

國家 / 地區	截止時間
南韓	20:00, 2020 年 2 月 24 日
歐洲神根地區 奧地利、比利時、捷克、丹麥、愛沙尼亞、芬蘭、法國、德國、希臘、匈牙利、冰島、意大利、拉脫維亞、列支敦士登公國、立陶宛、盧森堡、馬耳他、荷蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、斯洛伐克共和國、斯洛文尼亞共和國、西班牙、瑞典及瑞士	21:00, 2020 年 3 月 13 日
美國、英國、愛爾蘭	21:00, 2020 年 3 月 15 日
中國大陸、台灣、澳門	未有發出紅色外遊警示
所有其他國家或地區（除上述以外）	19:00, 2020 年 3 月 17 日

一般保險產品由安盛保險有限公司（「AXA 安盛」）承保，AXA 安盛已獲香港保險業監管局授權並受其監管。AXA 安盛將負責按保單條款為您提供保險保障以及處理索償申請。香港上海滙豐銀行有限公司（「滙豐」）乃根據保險業條例（香港法例第 41 章）註冊為 AXA 安盛於香港特別行政區分銷一般保險產品之授權保險代理商。一般保險計劃乃 AXA 安盛之產品而非滙豐之產品。

若未來香港政府向您打算去的地方的外遊警示更改為黑色，我們將賠償不可退回的預繳費用或額外費用及開支的100%

- 單次旅遊保單須在外遊警示更改為黑色前購買。
- 多程旅遊保單的有關旅遊預訂須於外遊警示更改為黑色前完成。

如您決定取消或推遲旅程，而您並無不可退回的預繳費用或額外費用及開支，您亦可選擇取消單次旅遊保單並安排保費退款。

以上資料只供參考，並不旨在提供相關條款及細則的全部。請參閱保單以了解所有保障及不保項目的條款及細則。

一般保險產品由安盛保險有限公司（「AXA 安盛」）承保，AXA 安盛已獲香港保險業監管局授權並受其監管。AXA 安盛將負責按保單條款為您提供保險保障以及處理索償申請。香港上海滙豐銀行有限公司（「滙豐」）乃根據保險業條例（香港法例第 41 章）註冊為 AXA 安盛於香港特別行政區分銷一般保險產品之授權保險代理商。一般保險計劃乃 AXA 安盛之產品而非滙豐之產品。

由香港上海滙豐銀行有限公司及安盛保險有限公司聯合刊