



旅遊索償附錄

如遇上緊急事故需要協助，請遵照以下指引；如需索取賠償，請填妥索償申請表連同有關證明文件交送亞洲保險有限公司，並請自留影印本備查。

(* 旅遊索償附錄只供參考之用。如有需要，本公司將要求提供額外相關文件以供處理索償事宜。)

申請索償項目	索償文件清單 (基本所須文件: 行程表、機票及其他交通票據、登機證、香港身份證及護照等文件的副本)
海外緊急援助服務	如遇上緊急事故需要醫療及有關援助(包括緊急醫療運送、住院按金保證、親友探訪安排等)，請致電本公司的 24 小時全球緊急援助熱線: (852) 2861 9232。
人身意外/ 身故恩恤金及緊急啟程	- 詳細醫療報告，列明傷患名稱、傷患何時開始及永久傷殘程度等; - 死亡證及/或驗屍報告，如適用; - 當地警方報告，如適用。
醫療費用/ 住院及隔離現金津貼/深切治療病房津貼	- 詳細醫療報告，列明病症/傷患名稱、傷病何時開始及現況、治療摘要等; - 醫療費用單據正本必須列明收費分類、處方藥物及接受治療名稱; - 入院紙及出院紙副本; - 由政府或相關機構發出載有強制隔離詳情之書面證明 (如相關日期及原因)。
個人責任	- 受保人切勿未經本公司同意，對第三者作出任何法律責任承諾，或同意任何賠償; - 第三者索償文件; - 任何令狀、傳票、書信或通訊皆不須作出回覆，應立即郵寄到本公司作進一步處理; - 若情況允許，提供索償的損壞物品的相片; - 索取由當地警方或相關機構發出的報告 (如適用)。
行李保障/ 個人現金	- 相關機構或部門簽發(如當地警署、酒店、航空公司)的損失報告，該報告內容包括事發日期及詳情、損失項目及價值等; - 當地警方報告(必須於事發後二十四小時內發出); - 提交損失物品擁有權利的證明 (如購買發票、相片、保用證或相關的證明); - 如損失物品將會由其它方面獲得賠償 (如航空公司)，受保人需要通知有關賠償進度及結果; - 任何損失現金價值的證明文件，例如外匯兌換收據.....等; - 損毀物件之維修報價單或不能維修之證明信(如適用); - 致旅遊支票簽發機構之遺失通知書副本(必須於事發後 24 小時內發出)。
旅遊證件及/或旅行票遺失	- 當地警方報告 (必須於發現遺失後 24 小時內向當地警方報失); - 額外住宿費用、交通費用、補發遺失之旅遊證件或旅行票之收據正本。
行李延誤津貼	- 請查詢航空公司或客運公司會否作出賠償; - 請向有關航空或客運公司索取報告，須註明受延誤原因及阻延的時間 (6 小時或以上); - 請保留登機證存根。
因爆竊而損失家居物品	- 收據包括遺失或損毀物品的購買日期、價格、型號及類別; - 香港警方報告(必須於受保旅程結束後 24 小時內發出)及受保人的香港警方口供副本。
信用卡保障	- 醫療報告、意外報告、當地警方報告及死亡證等; - 信用卡結單; - 以信用卡簽賬的持卡人存根、賬單、發票及/或付款收據; - 購物之發票及收據正本。
創傷輔導	- 由有關方面發出的事件報告; - 醫生發出有關創傷輔導治療的轉介信; - 輔導費用收據正本，詳細列明由主診醫生證明的診斷。

旅程延誤/ 因旅程延誤引致之額外住宿費或更改行程費用/ 延誤登船/ 接駁交通工具誤點 / 郵輪旅程阻礙保障	- 提交正式文件，如航空公司/公共交通工具機構所發出的延誤報告，註明包括日期、時間及延誤的時間、未使用原定行程的票據、為抵達預先計劃目的地而更改原本行程表的票據； - 額外住宿費用及 / 或交通費用之收據 (如適用)。
取消行程/ 縮短行程/ 單人啟程/ 因行程延誤而取消郵輪行程/ 取消岸上觀光/ 缺席特別活動/ 積分兌換損失	- 提供註有必須取消或縮短行程原因的有關文件; - 訂定行程的發票正本，及有關機構對已預繳的費用或訂金所作退款金額數目確認書正本及所有賬單、收據、代用券、信用卡繳費單或門票; - 經醫生證明的診斷及治療，包括受保人/直系親屬/同行人士的姓名、症狀、診治日期及收據; - 證人/陪審員傳票或傳召出庭令或強制隔離檢疫之文件; - 受保人的主要居所損毀證明; - 由郵輪公司就證明受保人登上郵輪之日期及時間所發之報告。
租車自負額保障	- 租車合約之副本; - 已詳細列出保障範圍及自負額的出租車輛的汽車綜合保險單副本; - 由租車公司及/或當地警方發出有關事故之報告，該報告需詳細列明事故的細節; - 租車費用及自負額費用的收據正本； - 國際駕駛許可證 / 海外駕駛執照副本。
遺失之信用卡被盜用	- 當地警方報告(必須於事發後 24 小時內發出); - 信用卡被盜用之月結單及有關調查結果副本; - 致信用卡發卡機構有關信用卡被盜用的通知書副本。
高爾夫球「一桿入洞」	由香港以外的認可高爾夫球場簽署或加簽證明取得「一桿入洞」的成績紀錄或簽發之証書的書面證明。
郵輪衛星電話費用	- 由提供郵輪衛星電話服務公司發出之收據及證明，列明使用郵輪衛星電話的費用、日期及時間、及使用者之姓名; - 醫生的報告證明受保人或同行人士於郵輪上所診斷之損傷或疾病。
郵輪正式晚宴禮服損毀	- 由郵輪公司發出之正式文件證明有關之晚宴禮服於使用郵輪的洗衣服務而損壞及詳細列明損壞程度(不包括使用郵輪上自助洗衣服務引致的損壞); - 證明該晚宴禮服是於郵輪上的正式晚餐時穿著(如相片)。
寵物照顧服務保障/ 機場泊車保障	- 提交正式文件如航空公司的延誤報告/公共交通工具機構所發出的文件，包括日期、時間及延誤的時間、未使用原定行程的票據、為抵達預先計劃目的地而更改原本行程表的票據; - 由有關寵物酒店發出之正式收據列明每日之住宿費用、入住及退房日期; - 由香港國際機場內之泊車公司發出之收據列明每日之泊車費用、泊入及駛出日期和時間。

索償時須注意下列事項

1. 如要申請索償，必須於引致損失的事件發生後 30 日內以書面通知本公司。倘屬受保人死亡之索償，受保人之法定代表必須立即通知本公司。
2. 所有損失證明文件須於本公司收到索償申請表後 30 日內呈交給本公司。而所需費用概由索償人/受保人/投保人或其法定代表負責。

(索償申請表可電郵或致電本公司索取)

客戶服務熱線

請妥善保存保單/保險證書。如有任何查詢，請致電亞洲保險有限公司客戶服務熱線:

查詢保單保障範圍 : 3606 9960 (亞洲保險)

查詢索償事宜 : 3606 9196 (亞洲保險)

熱線辦公時間 : 星期一至五上午九時至下午一時，下午二時至五時三十分 (公眾假期除外)

電郵地址 : aag@afh.hk