

我們於 2020 年 1 月 23 日起為新型冠狀病毒之影響作出特別安排，並會根據疫情情況不時更新資訊，以作更切合客戶需要的安排。

蘇黎世旅遊保險計劃 – 有關新型冠狀病毒的特別安排

2020 年 1 月 23 日起，由於中國武漢為防控新型冠狀病毒疫情而禁止出入境及病毒有蔓延全球的趨勢，蘇黎世保險有限公司由此日起將新型冠狀病毒視為保單中的「已知事項及狀況」，並為蘇黎世旅遊保險計劃的客戶作以下特別安排。

(a) **2020 年 1 月 22 日或以前投保：**

- 保單內之保障條款維持不變。
- 請參閱由[香港政府發出的外遊警示](#)以確定您的旅行目的地是否屬於新型冠狀病毒爆發地區。如您因旅行目的地爆發疫情而需取消旅程，可按保單內的「取消旅程保障」申請索償。

(b) **2020 年 1 月 23 日或以後投保：**

- 雖然新型冠狀病毒為「已知事項及狀況」，但除了由新型冠狀病毒所引致的旅程阻礙相關索償不受保外，保單內其他保障條款將如常受保，不受影響。
- 如果您在發出外遊警示之前投保，您可按保單內的「外遊警示伸延保障」申請索償。[請按此](#)了解有關蘇黎世對外遊警示的相關指引。

如想了解或就新型冠狀病毒增加額外保障，[請按此](#)。

1. 我是投保蘇黎世的全年旅遊保險計劃，我的保障以那一個日期計算？

全年旅遊保險計劃會以您機票或旅行團的付款日期作區分，即

- 付款日期為 2020 年 1 月 22 日或以前：您的保障以上述 (a) 為準。
- 付款日期為 2020 年 1 月 23 日或以後：您的保障以上述 (b) 為準。

2. 我的旅程因新型冠狀病毒而更改，可以延後或取消相關的旅遊保險計劃嗎？

無論因疫情取消航班或任何個人理由（例如：擔心旅途中受感染）而更改旅程，只要您尚未出發並沒有申請索償，不論您的保單於何日簽發均可申請將保單有效期延後最多六個月¹。

但如您不幸因以下情況未能成行，不論您的保單於何日簽發，我們亦可為您安排取消¹保單及全額退還保費：

- 您已安排的公共交通工具因為新型冠狀病毒取消了班次，亦未能為您安排另一個班次，及
- 您購買保單時，該公共交通工具機構未有公佈任何有關新型冠狀病毒的安排的通告，及
- 您能提供您的公共交通工具的書面證明，並列明取消原因與新型冠狀病毒相關，及
- 取消前未有在此保單申請索償。

如何申請延後 / 取消旅遊保險計劃

您只需於原定旅程的出發日期前本行程未出發前，連同保單號碼、投保人姓名 / 申請人及聯絡電話發送電郵至 COVID19.policy@hk.zurich.com 申請延後或取消旅遊保險計劃；我們的專員會儘快聯絡您或為您審核，請耐心等待。如申請取消保單，請提交相關的證明文件。

3. 我的往返或其中一程（出發或返程）的公共交通班次（例如：飛機、高鐵）因新型冠狀病毒相關原因取消，我可以要求賠償旅程取消或更改的損失嗎？

(i) 於 2020 年 1 月 22 日或以前購買蘇黎世「易起行」的優遊計劃

- 如您有已支付的旅遊費用但未能成功向有關機構（例如旅行社、航空公司、酒店、主題公園等）追討，可按保單中旅程阻礙相關條款提交索償申請。
- 為縮短索償時間，建議您在向有關機構申請退款及在等待退款結果時，可先[按此](#)向我們提交索償申請，並隨後補交相關證明文件。

(ii) 於 2020 年 1 月 22 日或以前購買蘇黎世的其他旅遊保險計劃

（例如「易起行」的精選或隨心計劃或「樂優遊+」的任何計劃等）

- 請參閱由[香港政府發出的外遊警示](#)以確定您的旅行目的地是否屬於新型冠狀病毒爆發地區。若旅程目的地屬於新型冠狀病毒爆發地區，您可根據保單條款，[按此](#)就取消行程或縮短行程之保障範圍，申請索償無法追討已支付的費用。

(iii) 於 2020 年 1 月 23 日或之後及發出外遊警示前購買蘇黎世旅遊保險計劃

- 您可按保單內的「外遊警示伸延保障」申請索償。請[按此](#)了解有關蘇黎世對外遊警示的相關指引。

除上述情況外，如果因營運原因或政府規條限制等導致之公共交通班次取消並不屬於保單的受保範圍，我們很抱歉未能為您提供取消或更改旅程的保障。

4. 我因目的地當局防控新型冠狀病毒而遭拒絕入境 / 遣返 / 入境後強制隔離，可不可以因此取消或更改旅程並提交索償？

我們會為於 2020 年 1 月 22 日或以前購買蘇黎世「易起行」的優遊計劃的客戶，提供相關保障：

(i) 蘇黎世「易起行」的優遊計劃

- 如您有已支付的旅遊費用但未能成功向有關機構（例如旅行社、航空公司、酒店等）追討，可按保單中旅程阻礙相關條款提交索償申請。

- 為縮短索償時間，建議您在向有關機構申請退款及在等待退款結果時，可先[按此](#)向我們提交索償申請，並隨後補交相關證明文件。

(ii) 蘇黎世的其他旅遊保險計劃

(例如「易起行」的精選或隨心計劃或「樂優遊+」的任何計劃等)

- 由於上述情況並不屬於保單的受保範圍，我們很抱歉未能提供相關之交通費用索償。

5. 近期有國家或地區突然暫停往來香港的航班，有香港旅客被迫於當地滯留。如果遇上同樣情況，我能就有關損失索償嗎？

就以上情況，不論任何的蘇黎世旅遊保險計劃，我們會以十日為上限，為您延長保險的受保期直至您返港並不額外收費。

至於交通費用，一般來說，航空公司會另行安排航班經其他國家或地區回港，如您因此需支付額外交通費用，我們會為於 2020 年 1 月 22 日或以前購買蘇黎世「易起行」的優遊計劃的客戶，提供相關保障：

(i) 蘇黎世「易起行」的優遊計劃

- 如您有已支付的旅遊費用但未能成功向有關機構（例如旅行社、航空公司、酒店等）追討，可按保單中旅程阻礙相關條款提交索償申請。
- 為縮短索償時間，建議您在向有關機構申請退款及在等待退款結果時，可先[按此](#)向我們提交索償申請，並隨後補交相關證明文件。

(ii) 蘇黎世的其他旅遊保險計劃

(例如「易起行」的精選或隨心計劃或「樂優遊+」的任何計劃等)

- 由於上述情況並不屬於保單的受保範圍，我們很抱歉未能提供相關之交通費用索償。

6. 如我或與我同行的人不幸在出發前患上嚴重疾病而需入院（例如確診感染新型冠狀病毒），是否可索償「取消行程」？

如您、您的直系親屬、同居伴侶或同行人士不幸於出發前 90 日內患上嚴重疾病，包括確診感染新型冠狀病毒，您可根據保單條款提出「取消行程」的索償，惟需留意「嚴重疾病」需經醫生證明相關人士不適宜旅遊及需住院。

7. 如果我出發前被政府部門強制性隔離，我可不可以因此取消或更改旅程並提交索償？

如您於旅程出發前七日內被香港政府強制隔離並須入住醫院之隔離病房或政府指定之隔離中心，並有已支付的旅遊費用但未能成功向有關機構（例如旅行社、航空公司、酒店等）追討，可按保單中旅程阻礙相關條款提交索償申請。

為縮短索償時間，建議您在向有關機構申請退款及在等待退款結果時，可先[按此](#)向我們提交索償申請，並隨後補交相關證明文件。

若有關強制隔離並非在醫院或政府指定之隔離中心進行，例如於家中或自行安排的酒店進行家居隔離，上述情況為保單的不承保事項，因此我們抱歉未能為您提供保障。

8. 如果我不幸在旅程途中感染新型冠狀病毒，有關的醫療費可否獲得賠償？

您可根據保單條款的醫療保障部分申請索償。我們會按保單條款賠償您於旅程中的醫療費用，以及返港後三個月內的覆診費用。

9. 如果我外遊返港後感到不適，並確診新型冠狀病毒，我能提交索償嗎？

如您於返回香港後十日內才確診於受保旅程中已感染新型冠狀病毒，回港後 90 日內的覆診費用將可按照保單內的醫療保障提出索償。

10. 如果我在海外確診感染新型冠狀病毒，蘇黎世可以協助我回港接受治療嗎？

您可致電蘇黎世 24 小時緊急救援熱線 [+852 2886 3977](tel:+852-2886-3977) 尋求協助。在醫療情況許可下，緊急救援中心將用合適的方法送您回香港繼續治療。而回港後的 90 天內之覆診費用亦屬保障範圍之內。

11. 如果我在海外確診感染新型冠狀病毒，但沒有足夠的現金支付入院按金，可以怎麼辦？

您可致電蘇黎世 24 小時緊急支援熱線 [+852 2886 3977](tel:+852-2886-3977) 尋求協助，我們可按照保單條款為您提供住院保證金。

¹蘇黎世將保留更改或取消保單的最終決定權。

以上安排只供參考之用，並不構成保險合約的一部份，有關此項保障計劃的內容細則及不承保事項將詳列於保單之內，如有任何差異，均以保單內之條款細則為準。如中文譯本與英文有任何歧異，均以英文本為準。蘇黎世保險有限公司對所有事項保留最終批核及決定權。