



# Blue Cross 藍十字

An AIA Company 友邦保險成員公司



Blue Cross HK App

## 旅遊保險索償手續

請閣下於事故發生後 30 天內透過以下途徑向藍十字 ( 亞太 ) 保險有限公司 ( 「本公司」 ) 提交保險索償申請：

1. 藍十字網站或 Blue Cross HK App [「智」易 Claims](#) 全天候網上平台，或；



「智」易 Claims  
旅遊保險

2. 如屬保單中的「個人責任」索償，請填妥旅遊保險賠償申請表及附上所需相關索償文件交回本公司理賠部。  
3. 如閣下在旅遊途中需要 24 小時全球緊急支援服務，請致電熱線 (852) 2263 7303。

索償項目		索償手續及所需文件
所有索償均須連同列有旅程的持續時間之旅遊證明及下列令本公司滿意之所需相關索償文件一併提交，所有費用須由受保人負責：		
1	醫療費用及海外住院或 隔離現金津貼保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 醫院賬單及 / 或醫院或其他註冊醫療服務供應商發出之醫療費用收據正本</li> <li>✓ 由持有醫療，如醫生，或牙科專業資格之人士就受保人所患之疾病或受傷發出之醫療報告 / 書面證明 ( 包括診斷、所有相關疾病或受傷的開始日期、徵狀、提供之治療及服務的摘要、藥物處方及以住院病人身分住院之日期、時間及持續時間 ) ( 「醫療報告」 )</li> <li>✓ 由政府或相關機構發出載有強制隔離詳情 ( 如相關日期及原因 ) 之證明書 / 書面證明正本及列有旅程的持續時間之旅遊證明 ( 如登機證 )</li> </ul>
2	個人意外及嚴重燒傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 醫院及 / 或醫生報告，詳細說明受傷的性質、程度及傷殘的持續時間</li> <li>✓ 如因意外而死亡，須提供死亡證及相關驗屍報告</li> <li>✓ 證實該意外之詳情的當地警方報告正本及 / 或口供記錄 ( 如適用 )</li> </ul>
3	適用於下列所有旅程取消、旅程阻礙及縮短旅程的索償項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 就原有行程已預先付費及獲發還退款之未被使用的交通票據及 / 或住宿及其他旅遊安排的證明</li> <li>✓ 由相關機構 1 就已預先付費之旅行團 ( 包括當地旅遊團 )、交通票據、住宿或其他旅遊安排所發出之收據正本</li> <li>✓ 由相關機構 1 以證實就訂金或預付費用所退還之金額所提供之證明</li> </ul>



3.1	<p>旅程取消、縮短旅程及行程改道 (如適用)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 證實事件發生的原因及日期的證明文件： 例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 醫院發票、死亡證、醫生證明</li> <li>- 警方報告</li> <li>- 由交通服務機構就旅程阻礙或延誤的情況發出之書面證明(包括延誤之原因、詳情及另作之安排)</li> <li>- 由郵輪公司就證明受保人登上郵輪之日期及時間所發出之報告</li> <li>- 由政府或相關公共機構發出要求受保人出任審判證人、陪審員或接受強制性隔離之命令或官方通告 / 證明書</li> </ul> </li> <li>✓ 用以證實關係的文件，如結婚證書、出生證明書、與外傭之僱傭合約或業務關係之證明，以適當者為準</li> <li>✓ 獸醫就寵物身故所發出之死亡證明或殮葬服務提供者就寵物身故提供遺體火化及 / 或殮葬服務的收據正本並須在當中註明身故日期(如適用)</li> <li>✓ 由學校或香港考試及評核局就有關重新安排之學校面試或公開考試的細節、形式及方式所發出之書面通知或證據證明(只適用於旅程取消)</li> <li>✓ 由相關機構 1 就替代的旅遊安排所發出之收據正本(只適用於旅程取消 / 縮短旅程)</li> <li>✓ 由相關機構 1 就替代的旅遊安排或住宿所發出之收據正本(只適用於行程改道，如適用)</li> </ul>
3.2	<p>當地旅遊團取消(如適用)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 由當地旅遊承辦商之倒閉證明，包括由該當地旅遊承辦商經書面通知或網站資訊 / 通知形式所作的官方公告</li> <li>✓ 旅遊景點之關閉證明，包括由該當地旅遊景點經網站資訊 / 通知形式所作的官方公告</li> <li>✓ 當地旅遊承辦商就相關情況發出之書面通知</li> <li>✓ 當地旅遊承辦商提供的行程表</li> </ul>
3.3	<p>超額訂票(如適用)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 由有關公共交通工具機構就受保人因超額訂票而未能登上有關公共交通工具而發出的書面證明</li> <li>✓ 由相關機構 1 就未提供、補償或補貼的住宿及膳食所發出之收據正本</li> </ul>
3.4	<p>指定服務提供者倒閉(如適用)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 指定服務提供者因破產或清盤而倒閉之證明，包括由該指定服務提供者經書面通知或網站資訊 / 通知形式所作的官方破產或清盤公告</li> <li>✓ 向原有及替代指定服務提供者購買有關服務之發票及收據正本</li> </ul>

4	<p><b>旅程延誤</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 登機證、機票或交通票據</li> <li>✓ 由航空公司或公共交通工具提供並有註明延誤的原因、日期、時間和持續時間及替代安排的正式文件</li> <li>✓ 任何就原有行程已預先付費及獲發還退款之未被使用的交通票據及住宿的證明</li> <li>✓ 由任何旅遊承辦商、旅行代理商、交通服務機構、酒店及任何其他安排替代旅程或住宿之服務供應商發出之收據正本</li> </ul>
5	<p><b>行李延誤</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 由航空公司發出的行李事故報告書或由公共交通工具發出並有註明延誤的持續時間的證明文件</li> </ul>
6	<p><b>行李、旅遊證件遺失、個人錢財及家居物品損失</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 當地警方報告正本及 / 或口供記錄</li> <li>✓ 旅行支票之簽發機構在當地的分行或代理發出的事故報告正本</li> <li>✓ 就購買遺失或損毀之物件的收據，尤其是： <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>旅行證件遺失</b>：由簽發旅遊證件之機構就補領旅遊證件發出的及 / 或因補領旅遊證件招致的額外交通及酒店住宿費用之發票及收據正本（如適用）</li> <li>- <b>手提電話遺失</b>：載有該手提電話的國際行動裝置辨識碼（IMEI）、序號及機型號碼 / 型號、購買日期及購買款項之收據正本</li> </ul> </li> <li>✓ 如屬物件損毀，修理損毀物件之報價單，並有註明引致損毀之原因，或由修理人員證實該損毀為無法修復的證明文件，尤其是： <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>手提電話損毀</b>：由官方授權服務支援中心就提供維修服務所發出的收據</li> </ul> </li> <li>✓ 行李事故報告書或由相關機構、交通服務機構或公司就有關事件發出之證明（如適用）</li> <li>✓ 如屬物件損毀，該損毀物件之相片，尤其是： <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>家居物品損失</b>：能顯示出明顯的暴力痕跡及損毀之家居物品及個人財物之相片</li> </ul> </li> <li>✓ 由簽發旅遊證件之機構就補領旅遊證件發出的發票及收據正本（如適用）</li> </ul>
7	<p><b>個人責任</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 第三者的索償文件</li> <li>✓ 當地警方報告正本及 / 或口供記錄（如有）</li> <li>✓ 列明索償詳情的醫療報告（如有）</li> <li>✓ 與索償相關的相片（如適用）</li> <li>✓ 受保人書面確認未有承認任何責任、作出或協議作出任何賠償承諾或協定</li> </ul>

		<p>注意：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 未經本公司知悉及書面同意前，不能作任何責任承認、提議、達成和解協議、承諾付款或付款</li> <li>- 必須就任何臨近之檢控、研訊或致命事故立即向本公司提交書面通知，並提供有關事件或事故的性質及情況</li> <li>- 必須立即提交對於任何與第三者的往來書信、擬檢控通知書、死因研訊、致命意外、可能引致索償之事件或事故之性質及詳情、傳票、法庭文件、律師及其他法律書信予本公司</li> </ul>
8	信用咭保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 受保人之死亡證</li> <li>✓ 信用卡月結單正本，需顯示受保人在旅程期間以信用咭簽賬的購物</li> <li>✓ 旅程中購買有關物品之發票及收據正本</li> </ul>
9	高爾夫球	<p><b>一桿入洞：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 由認可高爾夫球場發出的「一桿入洞」證書</li> <li>✓ 由認可的高爾夫球場發出的酒吧消費發票及收據正本</li> </ul> <p><b>預繳高爾夫球場地或課程費用（如適用）：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 已預先付費及獲發還退款之未被使用的高爾夫球場及 / 或高爾夫球課程的證明</li> <li>✓ 書面通知以證明就預付費用所退還之金額</li> <li>✓ 由任何認可高爾夫球場、高爾夫球會、高爾夫球課程舉辦機構或任何其他安排高爾夫球活動之服務供應商發出之收據正本</li> <li>✓ 醫療報告</li> </ul>
10	租車自負額	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 當地警方報告正本及 / 或口供記錄</li> <li>✓ 有效之駕駛執照</li> <li>✓ 受保人與車輛租賃公司之間的租賃協議及詳細之條款及細則</li> <li>✓ 車輛租賃公司發出以證明租車費用之收據正本</li> <li>✓ 受保人向其租用之汽車所屬的保險公司提出索償之文件</li> <li>✓ 車輛租賃公司發出以證明受保人需負責支付自負額及 / 或營業損失賠償（NOC）之報告</li> <li>✓ 就已支付自負額及 / 或營業損失賠償（NOC）而發出的收據正本</li> </ul>

11	郵輪旅程取消及阻礙 / 郵輪出發後保障 (如適用)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 由航空公司或公共交通工具提供並有註明延誤的原因、日期、時間和持續時間的正式文件</li> <li>✓ 已預先付費的郵輪旅程、岸上觀光行程、機票或其他旅遊安排的收據正本</li> <li>✓ 由旅遊代理商 / 承辦商、郵輪公司及相關機構以證實就訂金或預付費用所退還之金額而提供之證明</li> <li>✓ 由郵輪公司發出並有註明實際登船日期及時間之官方文件</li> <li>✓ 以證實事故原因的證明文件，包括醫院賬單、醫生證明信、相關公共機構發出的官方報告 / 證書</li> <li>✓ 由電訊服務供應商發出列明相關日期及電話使用者之姓名之發票</li> </ul>
----	---------------------------	---

<sup>1</sup> 相關機構意指旅遊承辦商、旅行代理商、交通服務機構、酒店及任何其他安排替代旅程或住宿之服務供應商。

本資料只供參考之用，本公司可能會在合理的情況下要求閣下提供補充資料及證明。有關詳細索償條件，閣下可參閱相關的保單條款及細則。

此單張僅在香港發布。發布此單張並不構成亦不應被詮釋為在香港境外出售、游說顧客購買或提供任何保險產品。藍十字 (亞太) 保險有限公司乃友邦保險控股有限公司之子公司，與 Blue Cross and Blue Shield Association 及其任何關聯公司或持牌人並無任何關聯。