

COVID-19 暫停旅行建議

(截至 2020 年 3 月 20 日)

以下一般資訊旨在為全球美國運通卡內包含旅行醫療及行程取消保險福利的持卡會員提供有關 COVID-19 疫情的指導及保證。我們將儘可能確保指導的準確和及時更新，但個人索償的最終決定/評估由保險公司做出，並依各卡片權益所載為準。

如果我需要提出索償，應該怎麼辦？

您可以隨時提出索償-請[瀏覽此處](#)

您也可以向 Jolin.chen@chubb.com 傳送電子郵件諮詢

我需要取消或變更旅行計畫。我該怎麼辦？

首先，您應該與航空公司或旅行服務商聯絡，以推遲旅行或者安排退款或返還旅行點數。目前，大多數航空公司和酒店都提供靈活的取消和/或旅行點數政策。

如果政府建議取消所有旅行，而您無視建議堅持出行，將無法享受保險保障。

如果政府建議取消所有非必要的旅行，則僅當您的旅行為必要的旅行時才能享受保障。

此處的「必要」解釋為獨立人士認同無法推遲到晚些時候的旅行。

如果您的旅行在政府建議發出前已預訂，並因此原因無法旅行，則保險公司可能會按以下說明進行賠償。

如果我取消旅行，在什麼情況下可以得到賠償？

保險公司通常僅在特定情況下對旅行取消提供補償；但在這些特殊情況下，行程取消保險已予改進，保險公司會對以下 4 種情況提供保障：

1. 您的航班因 COVID-19 取消
2. 目的地政府已施加限制（例如，隔離或禁止外來者入境），且旅行在宣佈限制之前已預訂
3. 您的祖國建議不要進行不必要的旅行，且旅行在建議發佈前已預訂
4. 您感染了 COVID-19 或被隔離，因此無法旅行

在上述每種情況中，必須滿足以下 3 點：

1. 您的保單包括取消/縮短條款（所有白金和 Centurion 旅遊服務保單都包含取消/縮短條款）。
2. 您已經與您的航空公司或旅行服務商聯絡，以更改日期或安排退款或獲得旅行點數，但未獲成功。保險公司將要求您提供這一證明作為索償的一部分。
3. 您的旅行是使用美國運通卡預訂的。

請注意：所有索償均需經過驗實。

我不再想出國旅行，因為我擔心病毒的傳播。我可以取消嗎？

只有在政府建議不要前往某個國家或地區，並且您在建議發出前就已預訂了行程時，才可享受取消保險。拒絕旅行不在您的保險條款承保範圍內。

如果我的醫生建議我不要前往疫情地區，因為我容易感染該病毒，該怎麼辦？

旅行不應違反醫療或政府建議。如果您是孕婦、老人或有健康問題，保險公司將根據您的具體情況考慮您的索償。您仍然需要先聯絡您的航空公司或旅行服務商，然後在計畫出發日期之前與保險公司聯絡。

我計畫去觀看體育賽事/參加音樂會/遊覽主題公園，但活動因新冠病毒而被取消或關閉。我可以取消旅行嗎？

如果您由於上述「如果我取消旅行，在什麼情況下可以得到賠償？」一節中規定的原因之一而不能旅行，則保險公司只能賠償您的旅行取消索償。

如果我在度假期間感染新冠病毒，是否在保險範圍內？

只要您沒有違反醫療或政府建議旅行，如果在度假期間生病並且已購買醫療保險，我們將按照醫療保險的條款和條件承保您在國外的醫療費用。在這種情況下，請致電卡背面的號碼，與您的 24 小時醫療救助團隊聯絡以獲取指引。

如果我在酒店隔離，我是否需要支付房間費用？

如果您遵醫囑在酒店內隔離至少 48 小時，保險公司將為您支付房間費用，最高至保險限額。如果您因隔離而無法完成短途旅行或活動，但相關的費用您已預先支付，保險公司將賠償相關費用，最高至保險限額。

如果酒店或旅行服務商有提供退款或旅行點數以供將來使用的政策，保險公司將不予賠償。

我預訂了在自己的國家/地區的度假游。如果我計畫到訪的地區已被封鎖，我的保險會承保這種情況嗎？

如果您在建議或禁令發出前就預訂了旅程，則將在此基礎上，針對無法從航空公司、酒店或旅行服務商處退回的費用考慮行程取消索償。

提出索償

您可以隨時提出索償-請[瀏覽此處](#)

卡保險福利

有關您的卡保險福利的更多資訊，請[瀏覽各卡別之權益總引](#)