

國泰產險-旅遊不便險 新冠肺炎(COVID-19)常見問題快速查詢

109.2.24 更新

疫區認定
說明

說明一

事故發生前已投保

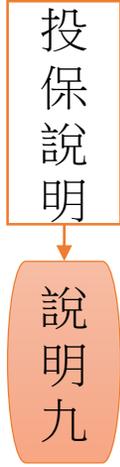
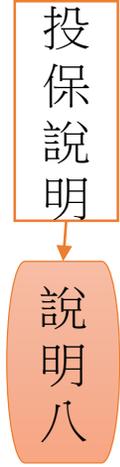
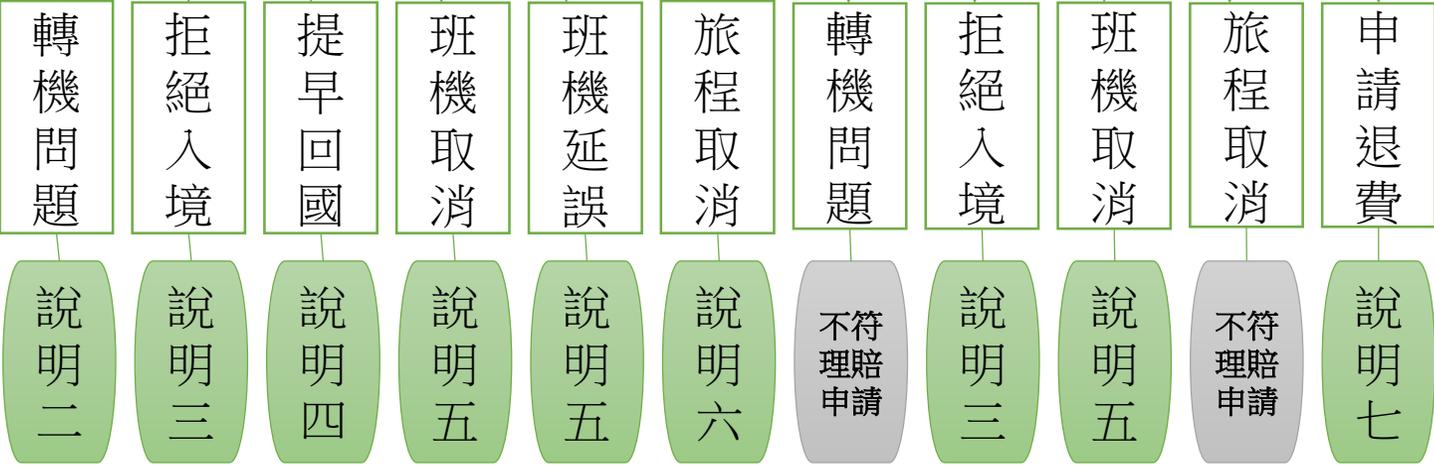
尚未投保

旅遊地點-疫區

旅遊地點-非疫區

旅遊地點-疫區

旅遊地點-非疫區



說明一
疫區如何認定&公告說明

說明二
因疫區轉機衍生相關問題說明，可申請什麼理賠項目，範例說明。

說明三
如義大利&菲律賓突然宣布拒絕入境可申請什麼理賠項目，範例說明。

說明四
因受疫情影響，提早結束行程回國，可申請什麼理賠項目，範例說明。

說明五
因疫情班機被取消、延誤之情形，可申請什麼理賠項目，範例說明。

說明六
旅程取消說明，如何申請。

說明七
1.退費規定說明
2.保期(已開始&未開始)

說明八~九
1.情境投保說明
2.不保事項說明

注意：相關範例僅供參考，實際申請時需提供完整之理賠應備文件，並由理賠人員進行審核，確認是否符合條款約定，故當發生旅遊不便情況時，請務必請航空公司或相關單位開立證明，並保留相關收據證明，以利理賠申請。

說明一

法定傳染病疫區理賠認定說明

法定傳染病疫區如何認定？ 認定依據為何？何時投保才能有保障？

1. 中華民國主管機關宣布為疫區（外交部領事事務局旅遊警示橙色或衛生福利部疾病管制署旅遊疫情建議等級第三級）前完成投保者，可依旅行不便險承保範圍申請理賠。
2. 中華民國主管機關宣布為疫區（外交部領事事務局旅遊警示橙色或衛生福利部疾病管制署旅遊疫情建議等級第三級）後投保者，因投保前保險事故已發生，將無法理賠。
3. 國家/地區參考公告時間：請參閱[國泰產險官網最更新消息-新冠肺炎\(COVID-19\)旅遊不便常見問題說明](#)。
4. 中華民國主管機關網址：
 - A. 外交部領事事務局，<https://www.boca.gov.tw/>
 - B. 衛生福利部疾病管制署，<https://www.cdc.gov.tw/>

說明二

法定傳染病疫區轉機問題

轉機的地點宣布為法定傳染病疫區或疑似為疫區，班機被取消有那些理賠項目可以申請？

符合條件：旅遊地含轉機地已認定法定傳染疫區，若未認定則不符合

適用條款：旅程縮短保險、旅程取消保險、班機改搭保險
(相關保險申請方式和注意事項，請參考[國泰產險常見海外旅行不便Q&A](#))

理賠應備文件：[理賠申請書下載](#)、[旅綜險應備文件說明](#)

案例：我要到馬爾地夫會在香港轉機，因為香港為疫區我不想冒險所以要取消旅程，是否可申請旅程取消理賠？

答覆：目前國泰產險已放寬旅遊地定義，包含轉機地，港澳自2/11被公告為疫區，2/11以後之航班才符合旅程取消保險申請資格。

案例：我要從美國回台灣會在香港轉機，因為香港為疫區班機已被取消，是否可申請班機改搭理賠？

答覆：若因航空公司取消航班，有需重新購買機票繼續行程，即符合班機改搭保險申請資格。

說明三-1

被旅遊地拒絕入境

旅遊目的地因當地政府，認定台灣屬疫區，限制入境，有那些理賠項目可以申請？

符合條件：與本次疫情有關之狀況，如被宣布為疫區、旅遊警戒、禁止入境、取消航班等

適用條款：旅程縮短保險、旅程取消保險、班機延誤保險、旅程延誤保險、退保
(相關保險申請方式和注意事項，請參考[國泰產險常見海外旅行不便Q&A](#))

理賠應備文件：[理賠申請書下載](#)、[旅綜險應備文件說明](#)

案例：我原本預計前往長灘島遊玩，因菲律賓政府宣布拒絕台灣籍旅客入境，是否可申請旅程取消理賠？

答覆：菲律賓因認定台灣屬疫區，因考量保戶相關權益，故放寬出發地疫區認定，可符合取消旅程保險申請資格。

案例：2/10抵達菲律賓後被拒絕入境於機場過夜後返台，是否可申請旅程延誤理賠？

答覆：針對此次菲律賓拒絕入境事件，對於無任何膳食/住宿費用單據之保戶，如可依去程機票與回程機票判斷有跨夜事實者，將放寬申請旅程延誤保險定額賠付資格。

說明三-2

被旅遊地拒絕入境

旅遊目的地因當地政府，因防疫措施限制入境，有那些理賠項目可以申請？

符合條件：與本次疫情有關之狀況，如遭遇因當地政府防疫措施需進行檢疫，限制入境

適用條款：旅程延誤保險（相關保險申請方式和注意事項，請參考[國泰產險常見海外旅行不便Q&A](#)）

理賠應備文件：[理賠申請書下載](#)、[旅綜險應備文件說明](#)

案例：日本厚生勞動省公布行政命令，自2月14日零時起，要求旅客到達各機場港口後，查驗護照前須由檢疫人員加強檢查，已感染者將強制入院，疑似感染者則須接受日本政府安置於隔離處所（並非強制原機遣返），等候情況好轉後再另行查驗入境，因旅程受影響，是否可以申請理賠？

答覆：如保戶因檢疫之原因必須更改預定行程，因而所產生合理的膳食、交通及住宿費用，可提出相關證明申請旅程延誤理賠。

說明四

因疫情因素提早回國

旅遊地或轉機點已認定為法定傳染疫區，決定提早回國，有那些理賠項目可以申請？

符合條件：旅遊地已認定法定傳染疫區

適用條款：旅程縮短保險（相關保險申請方式和注意事項，請參考[國泰產險常見海外旅行不便Q&A](#)）

理賠應備文件：[理賠申請書下載](#)、[旅綜險應備文件說明](#)

案例：保戶於1月23前往上海旅遊，旅程預計停留至109年1月30日，但因觀光局已於109年1月24日公告國內旅遊業者暫停組團前往，但保戶因此於109年1月25日決定取消後續旅程計畫提早返國，以上情況可否提出理賠申請。

答覆：符合申請旅程縮短保險資格。

(注意：旅程縮短保險需早於原預定回程之交通工具起程時間，達12小時以上才符合理賠申請)

說明五

旅遊地為疫區班機被取消如何申請班機延誤保險

旅遊地或轉機點認定為法定傳染疫區，航空公司取消班機，如何申請班機取消或班機延誤？

符合條件：旅遊地已認定法定傳染疫區，且爾後須繼續原行程

適用條款：班機延誤保險（相關保險申請方式和注意事項，請參考[國泰產險常見海外旅行不便Q&A](#)）

理賠應備文件：[理賠申請書下載](#)、[旅綜險應備文件說明](#)

案例：XX航空公司原訂於109年1月25日上午9點起飛前往廈門，因大陸疫情漫延情況不明，所以航空公司自主性取消航班，並通知於兩個月內皆暫停該航線服務，如果於兩個月後航線恢復服務，保戶將原訂行程改為兩個月後出發，此狀況是否可提出理賠申請？

答覆：如保戶於航班取消或延誤前投保，且兩個月後旅程與原本預計前往之排程未有變更，符合申請班機延誤理賠資格。(班機延誤申請期限：二年內)

說明六

旅遊地為疫區如何申請旅程取消保險

旅遊地或轉機點已認定為法定傳染疫區，決定取消出國，如何申請旅程取消？

符合條件：旅遊地已認定法定傳染疫區，若未認定則不符合

適用條款：旅程取消保險（相關保險申請方式和注意事項，請參考[國泰產險常見海外旅行不便Q&A](#)）

取消申請：[下載旅遊綜合保險批改申請書](#)

案例：保戶於109年1月5日投保海外旅遊不便險，預計於109年1月28日出發前往大陸，因觀光局公告於109年1月24日起暫停組團前往大陸，故取消本次旅程可否提出理賠申請？

答覆：於公告前投保，若有已預付且無法退還之訂房、機票、其他費用（限團費、租車費用、門票及交通票券費用），保戶可以提出旅程取消理賠金給付。註：可由旅館業者、航空公司、旅行社或其他票券提供者獲得之退款，本公司不負理賠責任。

案例：保戶於109年1月26日投保海外旅遊不便險，預計於109年1月28日出發前往大陸，因觀光局公告於109年1月24日起暫停組團前往大陸，故取消本次旅程可否提出理賠申請？

答覆：因保戶於投保前保險事故已發生，因此本案保戶無法提出旅程取消理賠金給付。

說明七-1 因疫情因素旅程取消如何申請退保

旅遊地或轉機點已認定為法定傳染疫區，決定取消出國，保險用不到是否可以取消退費？

符合條件：旅遊地已認定法定傳染疫區，若未認定則不符合

適用條款：退保

取消申請：[下載旅遊綜合保險批改申請書](#)

案例：我原本預計2/10前往中國桂林玩，因觀光局公告於109年1月24日起暫停組團前往大陸，是否可以取消保險退費？

答覆：與本次疫情有關之狀況，如被宣布為疫區、旅遊警戒、禁止入境、取消航班等等，導致旅程未成行且無法申請不便險理賠者，因本次疫情屬重大特殊狀況且多為臨時公告(發生)，導致被保險人未能及時於保單生效前辦理退保者，保單旅遊地點可明確判別者（如菲律賓），免附證明文件；無法判別者（如東南亞），則須檢附簡易證明文件，如旅行社或航空公司等的取消通知皆可。

說明七-2

旅程已取消如何申請退保

行程出發前決定取消此次旅程，原投保的旅遊綜合保險該如何申請退保？

符合條件：保險期間開始前申請退保可全額退保，保險期間已開始則可申請剩餘天數退保。

注意事項：**辦理全額退保者，將無法再申請理賠（例：欲申請旅程取消保險請勿退保）**

如何申請：

- 1.若您透過業務人員投保，可洽原業務人員協助辦理退保。
- 2.若您透過網路投保，請您參考下列流程申請退保。
 - A. [下載旅遊綜合保險批改申請書](#)並請參考[旅綜退保申請書填寫範例](#)填寫
 - B. 完成申旅遊綜合保險批改申請書填寫，請務必確認步驟1-6均確實填寫，並利用下列方式回傳：
傳真：02-2659-9579
電子郵件：bobeyu@cathay-ins.com.tw
3. 若申請退保資料無誤，約需5-7個工作天，款項將退回要保人帳戶，煩請留意。

說明八 旅遊地點為疫區，投保仍有保障嗎？

旅遊地點為疫區或被限制入境，現在還可以投保嗎？還有保障嗎？

投保說明：若旅遊地已被主管機關公告為疫區或已限制入境，保險事故已發生，故不建議投保與前往。

不保事項：

1. 在公告限制入境後投保，已確定發生之項目，依保險法第51條因保險事故已發生，將無法理賠。
2. 主管機關宣布為疫區（旅遊警示橙色或旅遊疫情建議等級第三級）後投保者，旅程取消、旅程延誤及旅程縮短等項目，依保險法第51條因保險事故已發生，將無法理賠。

說明九 旅遊地點非疫區，投保仍有保障嗎？

旅遊地點不是疫區，現在還可以投保嗎？還有保障嗎？

投保說明：旅遊地未被公告為疫區或限制入境，保險事故尚未發生，保障未受影響，建議您可以投保。

不保事項：

1. 在公告限制入境後投保，已確定發生之項目，依保險法第51條因保險事故已發生，將無法理賠。
2. 主管機關宣布為疫區（旅遊警示橙色或旅遊疫情建議等級第三級）後投保者，旅程取消、旅程延誤及旅程縮短等項目，依保險法第51條因保險事故已發生，將無法理賠。