

HỖ TRỢ Y TẾ ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN

International SOS đã ký hợp đồng với Công ty bảo hiểm Liberty, qua đó International SOS sẽ cung cấp dịch vụ cho người được bảo hiểm bởi Liberty, dưới chương trình của International SOS.

ĐỊNH NGHĨA

- “Giới hạn bồi thường” được nói đến là chi phí tối đa bên thứ ba mà International SOS chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ cho Người sử dụng trong bất kỳ sự kiện, tùy thuộc vào điều khoản và điều kiện đã được định rõ dưới đây.
- “Người sử dụng” được đề cập đến là cá nhân được bảo hiểm sức khỏe bởi Công ty bảo hiểm Liberty Việt Nam.
- “Tình trạng nguy kịch” là tình trạng sức khỏe mà theo ý kiến của Tư Vấn Y Tế của Liberty và International SOS được chỉ định là bệnh nặng cần phải chữa trị khẩn cấp để tránh tử vong hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng tới tình trạng sức khỏe hiện tại hoặc lâu dài của Người được Bảo hiểm. Sự nguy kịch sẽ được xét đoán theo hoàn cảnh của địa phương của Người được Bảo hiểm, bản chất của điều trị khẩn cấp và khả năng cung cấp dịch vụ cũng như cơ sở vật chất hợp lý tại địa phương đó.
- “Quê quán” và “Nơi thường trú” đề cập ở đây là Việt Nam.

I. GIỚI HẠN BỒI THƯỜNG

Giới hạn bồi thường cho Người sử dụng trong bất kỳ sự kiện như sau:

QUYỀN LỢI	GIỚI HẠN
Vận chuyển y tế cấp cứu	Không giới hạn
Hồi hương	Không giới hạn
Vận chuyển thi hài về quê quán	Không giới hạn

II. PHẠM VI DỊCH VỤ

International SOS sẽ duy trì thông tin được kiểm tra và cập nhật liên quan đến nhà cung cấp dịch vụ. International SOS sẽ kiểm tra và cập nhật thường xuyên các thông tin về họ tên, địa chỉ, các dịch vụ chuyên môn, giờ làm việc và trình độ thông thạo ngôn ngữ. International SOS sẽ hướng dẫn các đại lý của mình báo cáo các thông tin mới thu thập được ngay sau khi tiếp cận, kể cả các thông tin về dịch vụ cung cấp, các niềm yết và những cập nhật về địa chỉ và số điện thoại. Khi yêu cầu, Người sử dụng sẽ được cung cấp các thông tin cập nhật nhất về các nhà cung cấp dịch vụ và các dịch vụ của họ.

International SOS sẽ cung cấp cho Người sử dụng 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần với các điều phối viên hoạt động nói tiếng Việt và Anh thông qua Trung tâm Báo động được trang bị đầy đủ tại TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Ngay khi có sẵn, International SOS sẽ cung cấp các dịch vụ cho Người sử dụng qua điện thoại. Trong tất cả các trường hợp khác, International SOS sẽ cung cấp thông tin bằng phương tiện nhanh nhất có thể.

International SOS sẽ chiếu theo các điều khoản và điều kiện qui định dưới đây - cung cấp các dịch vụ sau đây cho người sử dụng khi gọi điện thoại đến International SOS:

• **HỖ TRỢ Y TẾ**

a. Tư vấn y tế qua điện thoại

International SOS sẽ sắp xếp việc cung cấp những chỉ bảo y tế cho Người sử dụng thông qua điện thoại.

b. Cung cấp dịch vụ y tế tham khảo

International SOS sẽ cung cấp cho Người sử dụng theo yêu cầu, tên, địa chỉ, số điện thoại và, nếu có thể, giờ làm việc của bác sĩ, bệnh viện, phòng khám, nha sĩ và phòng khám nha khoa (nói chung, "Người cung cấp dịch vụ y tế"). International SOS không có trách nhiệm chẩn đoán hay điều trị. Dù International SOS có cung cấp dịch vụ y tế tham khảo, điều đó cũng không bảo đảm chất lượng của các Người cung cấp dịch vụ y tế này và sự lựa chọn cuối cùng về người cung cấp y tế này là quyền quyết định của Người sử dụng. Tuy nhiên, International SOS cố gắng hết sức và thận trọng trong việc lựa chọn Các Người cung cấp y tế.

c. Thu xếp nhập viện

Nếu người sử dụng lâm vào tình trạng nguy kịch cần phải nhập viện, International SOS sẽ hỗ trợ Người sử dụng trong việc thu xếp nhập viện.

d. Thu xếp và hoàn trả cho Vận chuyển y tế cấp cứu

International SOS sẽ thu xếp phương tiện vận chuyển và liên lạc bằng đường hàng không và/hay đường biển để di chuyển Người sử dụng đang trong tình trạng nguy kịch đến bệnh viện gần nhất, nơi có những phương tiện y tế thích hợp. International SOS sẽ chi trả các chi phí y tế cần thiết cho việc vận chuyển và liên lạc này, và tất cả chi phí phụ thuộc thông thường cho dịch vụ mà International SOS cung cấp.

International SOS có quyền quyết định tuyệt đối tình trạng sức khỏe của Người sử dụng đã nguy kịch đến mức phải vận chuyển y tế cấp cứu hay không. International SOS có quyền quyết định địa điểm mà Người sử dụng đến và phương tiện vận chuyển dựa trên hoàn cảnh thực tế phát sinh mà International SOS nhận biết được.

e. Thu xếp và chi trả cho hồi hương

International SOS sẽ sắp xếp để Người sử dụng quay trở về quê quán hay nơi thường trú bằng đường hàng không và/hay đường biển từ việc vận chuyển y tế cấp cứu trong trường hợp Người sử dụng được chuyển chở đến một địa điểm bên ngoài quê quán hay quốc gia thường trú để điều trị nội trú. International SOS chi trả các chi phí cần thiết và không tránh khỏi của dịch vụ này đã được thu xếp bởi International SOS.

International SOS có quyền quyết định phương tiện và hình thức hồi hương dựa trên việc xem xét sự việc và tính huống được đánh giá.

f. Thu xếp và chi trả việc vận chuyển thi hài

International SOS thu xếp việc vận chuyển thi hài từ nơi tử nạn về quê quán hay quốc gia thường trú và chi trả tất cả chi phí hợp lý và không tránh khỏi cho việc vận chuyển bằng phương tiện bằng đường hàng không và/hay đường biển mà SOS đã sắp xếp hay chi trả chi phí chôn cất tại nơi tử nạn đã được sự chấp thuận bởi International SOS.

Các dịch vụ nêu trên [mục (a) đến (c)] đơn thuần chỉ mang tính giới thiệu hoặc thu xếp. International SOS sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khoản chi phí bên thứ ba nào, các khoản chi phí liên quan hoàn toàn thuộc trách nhiệm của Người được bảo hiểm.

III. PHẠM VI DỊCH VỤ VỀ MẶT ĐỊA LÝ

Các dịch vụ được cung cấp bởi International SOS theo Thỏa thuận này được cung cấp ở **Việt Nam**. International SOS sẽ hết sức nỗ lực để cung cấp các dịch vụ. Tuy nhiên, International SOS sẽ không bắt buộc phải cung cấp các Dịch vụ cho Người được bảo hiểm ở tại các khu vực có nguy cơ chiến tranh, bất ổn chính trị hoặc những tình trạng khác khiến không thể cung cấp các Dịch vụ hoặc việc cung cấp các Dịch vụ không thể thực hiện được một cách thỏa đáng.

LOẠI TRỪ CHUNG

Việc điều trị, các mục, tình trạng bệnh, các hoạt động và các khoản chi phí liên quan hoặc phát sinh dưới đây sẽ được loại trừ trừ khi International SOS chấp thuận trước bằng văn bản và Người đăng ký đã trả các khoản phí phù hợp:

- 1) Bất kỳ khoản chi phí từ bệnh có sẵn;
- 2) Nhiều hơn một lần vận chuyển y tế cấp cứu và/hoặc hồi hương chữa bệnh đối với một tình trạng bệnh lý bất kỳ của Người được bảo hiểm trong thời gian của Thỏa thuận này - thời hạn tối đa 1 năm;
- 3) Mọi chi phí hoặc phí tổn không được quy định rõ trong chương trình của International SOS và không được International SOS chấp thuận trước bằng văn bản và/hoặc không được thu xếp bởi International SOS. Điểm loại trừ này sẽ không áp dụng cho trường hợp Vận Chuyển cấp cứu từ các vùng sâu, vùng xa khi International SOS không thể được liên lạc trước và việc chậm trễ có thể gây nguy hiểm đến tính mạng của Người được bảo hiểm;
- 4) Mọi chi phí để vận chuyển y tế cấp cứu hoặc hồi hương nếu Người được bảo hiểm không trong tình trạng nguy kịch và/hoặc theo ý kiến bác sĩ của International SOS, Người được bảo hiểm có thể được điều trị tại chỗ (trong nước) hoặc có thể tri hoãn việc điều trị cho đến khi Người được bảo hiểm hồi hương hoặc trở về Nước thường trú;
- 5) Mọi chi phí để vận chuyển cấp cứu hoặc hồi hương mà theo ý kiến bác sĩ của International SOS, Người được bảo hiểm có thể đi như một hành khách thông thường không cần sự trợ giúp về y tế;
- 6) Mọi chi phí liên quan đến tai nạn hoặc thương tật trong khi Người được bảo hiểm tham gia vào hoạt động thám hiểm hang động, leo núi hoặc trèo núi đá bất buộc phải có người hướng dẫn hoặc sử dụng dây thừng, khám phá hốc sâu, nhảy dù rơi tự do, nhảy dù, bay khinh khí cầu, trượt dốc, lặn biển sử dụng mũ cứng gắn ống thở, đấu võ, đua xe đường trường, đua xe các loại trừ chạy bộ, và bất kỳ môn thể thao được tổ chức thi đấu chuyên nghiệp hoặc có tài trợ;
- 7) Mọi chi phí phát sinh liên quan đến bệnh do cảm xúc, bệnh thần kinh hay bệnh tâm thần;
- 8) Mọi chi phí phát sinh do thương tật tự gây ra, tự sát, nghiện hoặc lạm dụng ma túy, lạm dụng rượu hoặc các bệnh lây lan qua đường tình dục.
- 9) Mọi chi phí phải chịu do Hội chứng Suy giảm Miễn dịch Mắc phải (AIDS) hoặc bất kỳ loại bệnh hoặc tình trạng bệnh liên quan đến AIDS;
- 10) Mọi chi phí liên quan đến việc Người được bảo hiểm tham gia vào bất kỳ loại hình hàng không nào trừ phi là một hành khách trên một chuyến bay được xếp lịch hoặc một máy bay thuê được cấp phép bay theo một lộ trình định sẵn;
- 11) Mọi chi phí liên quan đến việc Người được bảo hiểm can dự vào một hành động vi phạm pháp luật hoặc cố tình vi phạm pháp luật;
- 12) Mọi chi phí liên quan đến việc điều trị được thực hiện hoặc được chỉ định bởi một bác sĩ y khoa không đăng ký, không tuân thủ theo tập quán y tế chuẩn được quy định tại quốc gia điều trị;
- 13) Mọi chi phí phát sinh do Người được bảo hiểm tham gia các lực lượng vũ trang hoặc cảnh sát của một quốc gia; tham chiến (bất kể có tuyên chiến hay không), xâm lăng, hành động của kẻ thù nước ngoài, hành động thù nghịch, nội chiến, nổi loạn, bạo động, cách mạng hoặc khởi nghĩa;
- 14) Mọi chi phí là kết quả trực tiếp của phản ứng hoặc bức xạ hạt nhân;
- 15) Mọi chi phí phải gánh chịu vì hoặc do bất kỳ hoạt động nào được yêu cầu từ hoặc ở trên tàu hoặc giàn khoan dầu hoặc tại một vị trí tương tự ngoài khơi;
- 16) Mọi chi phí do Người được bảo hiểm lớn hơn 70 tuổi vào ngày can thiệp;
- 17) Mọi chi phí phát sinh liên quan đến bất kỳ hợp đồng bảo hiểm y tế cá nhân hoặc nhóm được thực hiện để chỉ bảo hiểm cho những người nước ngoài.

Lưu ý: Các dịch vụ HỖ TRỢ Y TẾ đề cập ở đây được cung cấp bởi International SOS. Khi chấp nhận các dịch vụ này, Người được bảo hiểm đồng ý tuân thủ các điều khoản và điều kiện trong chương trình dịch vụ của International SOS.



Liberty Insurance Limited
Head Office
18th Floor, Vincom Office Building
45A Ly Tu Trong, District 1, Ho Chi
Minh City
Tel: (84.8) 38 125 125

INTERNATIONAL MEDICAL ASSISTANCE TERMS AND CONDITIONS

International SOS has entered into an agreement with the Liberty Insurance Vietnam, whereby International SOS will provide the Services to Liberty Insureds, under the International SOS programme.

DEFINITIONS

- a) "Limit of Indemnity" refers to the maximum amount of third party expenses for which International SOS shall be responsible in the provision of a Service to the User during any one event, subject to the terms and conditions as defined hereunder.
- b) "User" refers to an individual who is covered under the medical insurance policies issued by Liberty Insurance Vietnam
- c) "Serious Medical Condition" refers to a condition which in the opinion of Liberty's Medical consultant and International SOS constitutes a serious medical emergency requiring urgent remedial treatment to avoid death or serious impairment to the User's immediate or long-term health prospects. The seriousness of the medical condition will be judged within the context of the User's geographical location, the nature of the medical emergency and the local availability of appropriate medical care or facilities.
- d) "Home country" and "Usual Country of Residence" refers to Vietnam.

I. LIMITS OF INDEMNITY

The limit of Indemnity for any User during any one event shall be as follows:

BENEFIT	LIMITS
Emergency medical evacuation	Unlimited
Emergency medical Repatriation	Unlimited
Repatriation of Mortal Remains	Unlimited

II. SCOPE OF SERVICES

International SOS shall maintain verified and updated information regarding service providers at all times. International SOS shall review and update regularly its information regarding names, addresses, specialties, office hours and language proficiency. International SOS shall instruct its agents to report newly obtained relevant information promptly upon its receipt, including information about the quality of services provided, new listings and updates of addresses and telephone numbers. In response to inquiries, Users will be provided with the latest updated information on service providers and their services.

International SOS shall provide Users with 24 hours a day, 7 days a week access to Vietnamese and English speaking Operations Coordinators via a fully-manned Alarm Centre in Ho Chi Minh City, Vietnam.

When immediately available, International SOS shall provide the Services to the User while the User is on the telephone. In all other cases, International SOS will provide the information by the quickest possible means.

International SOS shall, subject to the terms and conditions as defined hereunder, provide the following Services to a User calling International SOS:

1. MEDICAL ASSISTANCE

a. Telephone Medical Advice

International SOS will arrange for the provision of medical advice to the User over the telephone.

b. Medical Service Provider Referral

International SOS shall provide to the User, upon request, the name, address, telephone number and, if available, office hours of physicians, hospitals, clinics, dentists and dental clinics (collectively, "Medical Service Providers"). International SOS shall not be responsible for providing medical diagnosis or treatment. Although International SOS shall make such referrals, it cannot guarantee the quality of the Medical Service Providers and the final selection of a Medical Service Provider shall be the decision of the User. International SOS, however, will exercise care and diligence in selecting the Medical Service Providers.

c. Arrangement of Hospital Admission

If the medical condition of the User is of such gravity as to require hospitalisation, International SOS will assist such User with arrangements for admission to the hospital.

d. Arrangement and Payment of Emergency Medical Evacuation

International SOS will arrange for the air and/or surface transportation and communication for moving the User when in a Serious Medical Condition to the nearest hospital where appropriate medical care is available. International SOS shall pay for the medically necessary expenses of such transportation and communications and all usual and customary ancillary charges incurred in such services arranged by International SOS.

International SOS retains the absolute right to decide whether the User's medical condition is sufficiently serious to warrant Emergency Medical Evacuation. International SOS further reserves the right to decide the place to which the User shall be evacuated and the means or method by which such evacuation will be carried out having regard to all the assessed facts and circumstances of which International SOS is aware at the relevant time.

e. Arrangement and Payment of Emergency Medical Repatriation

International SOS will arrange for the return of the User to the Home Country or Usual Country of Residence by air and/or surface transportation following an Emergency Medical Evacuation where the User is evacuated to a place outside the Home Country or Usual Country of Residence for in-hospital treatment. International SOS shall pay for the expenses necessarily and unavoidably incurred in the services so arranged by International SOS.

International SOS reserves the right to decide the means or method by which such repatriation will be carried out having regard to all the assessed facts and circumstances of which International SOS is aware at the relevant time.

f. Arrangement and Payment of Transportation of Mortal Remains

International SOS will arrange for transporting the User's mortal remains from the place of death to the Home Country or Usual Country of Residence and pay for all expenses reasonably and unavoidably incurred in the air and/or surface transportation so arranged by International SOS or alternatively pay the cost of burial at the place of death as approved by International SOS.

The above Services [items (a) to (c)] are purely on referral or arrangement basis. International SOS shall not be responsible for any third party expenses which shall be solely the User's responsibility.

III. GEOGRAPHICAL SCOPE OF SERVICES

The Services provided by International SOS under this Agreement are rendered on a **Vietnam** basis. International SOS shall use its best endeavours to provide the Services. However, International SOS shall not be required to provide such Services to Users located in areas which represent war risks, political or other conditions such as to make such Services impossible or reasonably impracticable.

GENERAL EXCLUSIONS

The following treatment, items, conditions, activities and their related or consequential expenses are excluded unless International SOS has given its prior written approval and the Subscriber has paid the appropriate fees:

- 1) Any expenses incurred as a result of a Pre-existing Condition.
- 2) More than one emergency evacuation and/or repatriation for any single medical condition of a User during the term of this Agreement, subject to a maximum of one year.
- 3) Any costs or expenses not expressly covered by the International SOS program and not approved in advance and in writing by International SOS and/or not arranged by International SOS. This exception shall not apply to Emergency Medical Evacuation from remote or primitive areas when International SOS cannot be contacted in advance and delay might reasonably be expected in loss of life or harm to the User.
- 4) Any expenses for medical evacuation or repatriation if the User is not suffering from a Serious Medical Condition, and/or in the opinion of the International SOS physician, the User can be adequately treated locally, or treatment can be reasonably delayed until the User returns to his/her Home Country or Usual Country of Residence.
- 5) Any expenses for medical evacuation or repatriation where the User, in the opinion of the International SOS physician, can travel as an ordinary passenger without a medical escort.
- 6) Any expenses related to accident or injury occurring while the User is engaged in caving, mountaineering or rock climbing necessitating the use of guides or ropes, potholing, skydiving, parachuting, bungee-jumping, ballooning, hang gliding, deep sea diving utilizing hard helmet with air hose attachments, martial arts, rallying, racing of any kind other than on foot, and any organized sports undertaken on a professional or sponsored basis.
- 7) Any expenses incurred for emotional, mental or psychiatric illness.
- 8) Any expenses incurred as a result of a self-inflicted injury, suicide, drug addiction or abuse, alcohol abuse, sexually transmitted diseases.
- 9) Any expenses incurred as a result of Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS) or any AIDS related condition or disease.
- 10) Any expenses related to the User engaging in any form of aerial flight except as a passenger on a scheduled airline flight or licensed charter aircraft over an established route.
- 11) Any expenses related to the User engaging in the commission of, or the attempt to commit, an unlawful act.
- 12) Any expenses related to treatment performed or ordered by a non-registered practitioner not in accordance with the standard medical practice as defined in the country of treatment.
- 13) Any expenses incurred as a result of the User engaging in active service in the armed forces or police of any nation; active participation in war (whether declared or not), invasion, act of foreign enemy, hostilities, civil war, rebellion, riot, revolution or insurrection.
- 14) Any expenses which is a direct result of nuclear reaction or radiation.
- 15) Any expenses incurred for or as a result of any activity required from or on a ship or oil-rig platform, or at a similar off-shore location.
- 16) Any expenses in respect of the User more than 70 years old at the date of intervention.
- 17) Any expenses incurred in relation to any individual or group medical insurance policy developed specifically covering expatriates only.

Note: The MEDICAL ASSISTANCE services mentioned herein are provided by International SOS. In accepting such services the user expressly agrees to abide by the terms and conditions of the International SOS service programme.