

滙豐卓越理財尊尚客戶 – 醫療禮賓服務之條款及細則

1. 本條款及細則（「本條款」）涵蓋有關香港上海滙豐銀行有限公司（「滙豐」或「本行」）和滙豐人壽保險（國際）有限公司（「滙豐保險」，於百慕達註冊成立的有限公司）為滙豐卓越理財尊尚客戶（「合資格客戶」）提供的醫療禮賓服務（「服務」）。

2. 合資格客戶（選擇拒絕服務的客戶除外）可享醫療禮賓專線（受本條款第 4 部分約束）

3. 個人資料的收集、使用和分享

3.1. 為了向合資格客戶提供服務，並在必要時徵求合資格客戶的同意，合資格客戶的卓越理財尊尚客戶號碼和個人資料可能會從滙豐轉移至滙豐保險，以用於提供、處理和安排服務的目的（如適用），屆時滙豐保險可能會根據其隱私權聲明（適用於醫療禮賓專線）使用合資格客戶的個人資料。

3.2. 若合資格客戶不同意上述第 3.1 條，滙豐銀行和/或滙豐保險（視情況而定）可能無法向合資格客戶提供服務。

3.3. 如果合資格客戶決定不需要該等服務，則合資格客戶的個人資料在提出指示後六週內將不再用於服務目的。

4. 醫療禮賓專線

合資格客戶於專線接通後，必須向醫療禮賓顧問提供其滙豐卓越理財尊尚客戶號碼進行身分認證，方可使用本醫療禮賓專線。

合資格客戶如需緊急醫療服務，或者病情危急或嚴重，不應使用醫療禮賓專線。對於誤用醫療禮賓專線而引致任何後果，滙豐及滙豐保險毋須承擔任何責任。

在本條款中，「工作天」指星期一至星期五，不包括香港公眾假期；「辦公時間」指星期一至星期五香港時間上午 9 點至下午 6 點，不包括香港公眾假期。

4.1. 醫療預約/ 健康檢查預約服務

4.1.1. 醫療禮賓顧問將根據合資格客戶首選的日期和時間，並視乎相關醫生和/或醫院的可用情況（前提是醫療供應商可能更改或取消該預約），協助合資格客戶向香港任何該等醫療供應商進行免費醫療預約/健康檢查預約。

4.1.2. 醫療供應商提供的所有醫療或健康檢查服務的相關費用將須由客戶自行承擔。

4.1.3. 醫療或健康檢查的預約服務於工作天的辦公時間內提供。於非辦公時間內，專線將由外部第三方服務供應商萊佛士醫療集團（或滙豐和滙豐保險認為合適的其他服務供應商）接聽，合資格客戶可以 (1) 留言，該訊息將傳遞給醫療禮賓顧問，以便醫療禮賓顧問可於辦公時間內聯繫他們，並提供服務； (2)（如萊佛士醫療集團為接聽電話的服務供應商）預約僅限於萊佛士

醫療集團旗下診所。滙豐及/或滙豐保險有權指定另一服務供應商在非辦公時間內代表醫療禮賓顧問接聽電話，而無需事先通知合資格客戶。

4.1.4. 醫療預約服務須於最少 1 個工作天前預約。健康檢查服務須於至少兩週前預約。合資格客戶的全名和手機號碼或須向醫療服務供應商提供，以便進行預約。

4.2. 24 小時醫療專線

4.2.1. 透過醫療禮賓專線，合資格客戶可以要求連接至 24 小時醫療專線。透過 24 小時醫療專線，合資格客戶將獲得當值註冊護士和醫生的協助，免費回答一般健康或醫療相關查詢和/或提供一般健康資訊。相關之後續醫療服務費用將須由客戶自行承擔。

4.2.2. 服務由第三方服務供應商「萊佛士醫療集團」（或滙豐和滙豐保險認為合適的其他服務供應商）提供，醫療諮詢旨在為客戶提供有關的醫療資訊，並不提供任何診斷、治療和/或藥物建議。該等建議不能也不應該用以取代合資格客戶自己醫生的醫療建議。24 小時醫療專線提供的一般健康和/或醫療資訊僅用於非緊急或緊急性質的查詢，並且不是任何醫療建議，不應被視為醫療建議。滙豐和滙豐保險不保證或聲明所提供建議和/或資訊的完整性和準確性。對於合資格客戶因 24 小時醫療專線提供的任何資訊而可能產生的損失、損害、費用或其他費用，滙豐和滙豐保險概不負責。本條款的任何內容均不排除或限制滙豐和滙豐保險對因疏忽造成的死亡或人身傷害所承擔的責任，或根據適用法律不能排除或限制的任何責任。

4.3. 貴賓車安排服務

4.3.1. 醫療禮賓顧問將協助合資格客戶在香港指定的貴賓車服務範圍內免費與第三方服務供應商京時豪華汽車有限公司（或滙豐及滙豐保險認為合適的其他服務供應商）安排本地貴賓車接送服務，往返香港市區貴賓車可達的地點和醫院，用作醫療用途。合資格客戶若須於接送途中停留，則須支付相應費用，而前提是接載地點或目的地必須位於香港指定的服務區域範圍內。

貴賓車安排服務並不涵蓋：

- a. 所有離島，例如南丫島、坪洲等（但可於中環碼頭上車）；及
- b. 所有需要許可證方可進入的地區，包括南大嶼山（如愉景灣、梅窩、貝澳、長沙、塘福、水口及大澳等）、馬灣、深圳灣管制站、黃石碼頭、沙頭角邊境及羅湖等。

4.3.2. 醫療禮賓專線於辦公時間提供內貴賓車預約服務。

4.3.3. 滙豐及/或滙豐保險對於貴賓車服務供應商作為獨立第三方服務供應商可能造成的服務品質或其他安排不承擔任何責任。對於因滙豐和/或滙豐保險無法控制的任何原因或事件而導致或與之相關的貴賓車服務供應商之延遲或未能提供服務，滙豐和/或滙豐保險概不負責。

- 4.3.4. 醫療禮賓顧問免費為合資格客戶提供貴賓車安排服務，貴賓車服務費用將須由客戶自行承擔。該費用取決於要求的接載地點及目的地，醫療禮賓顧問將在收到預約要求後提供費用估算。
- 4.3.5. 合資格客戶如欲使用貴賓車服務，須於使用服務的最少一個工作天前致電醫療禮賓專線進行預約，即日預約服務不適用。
- 4.3.6. 合資格客戶或須向貴賓車服務供應商提供其姓名、手機號碼和電郵地址，以便進行預約。對於任何一方或服務供應商在任何及所有情況下延遲確認、未能確認或未能提供貴賓車服務而可能產生的任何損失、損害、傷害、延誤或費用，滙豐和滙豐保險概不負責。
- 4.3.7. 醫療禮賓顧問收到服務供應商確認預約後，客戶於一個工作天內將收到貴賓車服務供應商通知客戶確認預約，有關資料包括：
- a. 日期
 - b. 時間
 - c. 接載地點
 - d. 目的地
 - e. 乘客人數
 - f. 預約編號
 - g. 24 小時緊急查詢熱線
 - h. 網上付款指示及連結
- 4.3.8. 合資格客戶可以透過信用卡付款。
- 4.3.9. 根據乘客人數及車輛供應情況，將為合資格客戶安排 4 座位房車或 7 人多用途車，但不保證服務供應商於有關時段可提供合資格客戶所選或其他任何汽車。
- 4.3.10. 於任何及所有情況下，即使已安排或確認有關預約，貴賓車安排服務仍須視乎供應情況而定。無論已否預約，均不保證可安排或準時提供貴賓車服務。
- 4.3.11. 成功預訂後的任何變更和/或取消應由合資格客戶在預定接載時間前至少三小時透過電話進行，以避免服務提供者因延遲變更或延遲取消而產生費用：
- a) 辦公時間：合資格客戶可以致電醫療禮賓專線並與醫療禮賓顧問聯絡。
 - b) 非辦公時間：合資格客戶可以致電確認預約通知列出的服務供應商尋求協助。
- 4.3.12. 如果在預定接載時間前最少三小時前取消預約，服務供應商將直接向合資格客戶的信用卡全額退款。處理退款需要一至兩週；若於預定接載時間前三小時內取消預約，將視為逾期取消，且不予退款。

4.3.13. 合資格客戶須向貴賓車司機出示或披露其預約編號/姓氏/電話號碼（就合資格客戶而言），以供核實用途。

4.3.14. 滙豐及/或滙豐保險有權拒絕該等合資格客戶及/或任何其他人士使用貴賓車安排服務。

4.3.15. 即使在此刊載任何內容，無論合資格客戶於指定服務範圍外使用貴賓車安排服務與否，滙豐保險有權向合資格客戶收取滙豐保險因其使用該貴賓車安排服務而產生的任何及一切有關費用及成本。

4.3.16. 如懸掛/將會懸掛八號或以上颱風訊號、或惡劣天氣條件下，服務供應商為安全起見，可能暫停或只提供有限服務。如因八號或以上颱風訊號及/或黑色暴雨警告信號而取消預約，服務供應商可將向合資格客戶的信用卡全額退款。八號或以上颱風訊號及/或黑色暴雨警告信號期間的服務需支付額外附加費。

4.3.17. 在任何情況下，因與貴賓車服務有關的任何暫停、延誤、故障、惡劣天氣條件、事故或故障，或與滙豐/或滙豐保險無法控制的任何原因或事件有關，而可能引起或與之相關的任何損失、損害、傷害、延遲或費用，滙豐和/或滙豐保險均毋須承擔責任。

4.3.18. 滙豐保險提供貴賓車安排服務的責任限制

於本文所有條款約束下，滙豐保險將合理地協助合資格客戶與服務供應商安排貴賓車服務（須視乎貴賓車服務供應商的供應情況而定），但合資格客戶可能須應滙豐保險不時要求，提供所需一切資訊、資料及證明。合資格客戶如不同意滙豐保險向貴賓車服務供應商轉述及提供有關合資格客戶個人資料（例如姓名、手機號碼和電郵地址），貴賓車服務供應商將不能發出向合資格客戶發出通知確認預約，並可能在不預先通知下令貴賓車離開接載地點，包括但不限於下述情況：合資格客戶遲到或貴賓車司機因任何緣故無法找到該客戶。於緊急及/或危急情況下，合資格客戶不應使用貴賓車安排服務，應直接安排救護車。

5. 一般條款

5.1 本條款訂明的服務，不可替換或兌換現金，亦不可轉讓他人。

5.2 滙豐及/或滙豐保險可自行決定暫停或終止服務而毋須預先通知。合資格客戶亦可以透過指示選擇不需要該等服務，滙豐收到指示後，該等服務的使用將在六至八週內終止。

5.3 滙豐及滙豐保險保留權利，不時修改本條款，而毋須預先通知。

5.4 本條款受香港及/或任何有關司法管轄區的現行法例及監管要求約束。各方均服從香港特別行政區法院的非專屬管轄權。

5.5 對於合資格客戶因參與及/或使用本醫療禮賓服務而引致或遭受任何損害、損失、索償、費用或訴訟，滙豐及/或滙豐保險概不承擔責任。

5.6 倘若合資格客戶違反本條款及細則，涉及篡改或濫用本服務或有關欺騙或欺詐行為，或發表任何虛假陳述或聲明，或違反任何適用法例或規例，滙豐及滙豐保險保留進一步權利終止及撤回本醫療禮賓服務。

5.7 除合資格客戶、滙豐及滙豐保險外，並無其他人士或實體有權按《合約（第三者權利）條例》強制執行本條款及細則的任何條文，或享有本條款任何條文指定的利益。

5.8 若本條款的任何部分被法律禁止或被法院裁定為非法、無效或不可執行，則該部分將被視為已從本條款中刪除，但本條款其餘部分將不受影響，並將繼續有效及可執行。

5.9 對於本服務如有任何爭議，滙豐及滙豐保險保留最終決定權。

5.10 本條款的中英文版本如有歧義，概以英文版本為準。

由香港上海滙豐銀行有限公司及滙豐人壽保險（國際）有限公司刊發