



旅遊保險知更多 旅程保障更安妥

臨近假期，本澳不少消費者皆喜歡帶同親友外出旅遊，旅程中或許由於天氣等不可抗力原因或人為緣故，而可能出現不確定性的意外，萬一意外發生而欲追討損失，其前提是消費者必須已購買旅遊保險。然而，市場上旅遊保險條款與保障範圍不盡相同，消費者應當瞭解清楚方購買適合自身旅程需要的旅遊保險。

1. 購買時間限期

旅遊保險生效日期視乎合約規定，部份旅遊保險需於行程出發前一定期限內購買(如航班出發前六小時)，部份則可即時購買即時生效，消費者購買時必須留意。

2. 保障範圍

旅遊保險根據保障範圍的差異而出現不同的價格，消費者不應只著眼於價格高低，應當仔細查閱自身的旅遊行程有否特殊、危險或含高危活動，如滑雪、賽車、潛水、攀石、攀山、滑翔傘、降傘、熱氣球等，並非所有保險皆受理此等活動。倘消費者於旅遊期間參與相關活動，而當地提供活動的機構或旅行團體並未要求參與人士購買保險，消費者更須檢查出發前所購買的旅遊保險會否受保。

除了上述特殊活動外，於下列情況(為舉例列舉，可包括更多情況)發生時，消費者因而產生的直接或間接損失，保險公司亦並非一定作出賠償：

- A. 戰爭、動亂、核災難、恐怖主義活動；
- B. 因消費者故意或過失所致；
- C. 起源於酗酒或濫用藥物；
- D. 因性病、愛滋病、懷孕、流產、分娩所致。

3. 理賠前提及所需的文件

倘消費者旅遊期間出現了事故，如財物損失、行李損毀、航班延誤或取消、身體受傷、醫療問題等情況，該等事故不屬於明確被排除於受保範圍，而消費者望得到相關賠償，亦需要注意賠償的前提是否符合：如航班延誤，部份保險計劃要求至少延誤四小時或六小時，倘不符合所有前提條件，消費者亦有可能不獲理賠。

如果消費者於旅遊過程中發生的事故，按照消費者所購買的旅遊保險，屬於可以理賠者，而實際情況亦符合相關前提，則消費者經當地機構或公權力部門協助後，必須取得相關證明文件，保險公司方可依照程序對所發生的事故嚴重程度進行賠償。

4. 多重賠償

針對消費者向提供旅遊服務的機構或保險公司申請賠償時，倘對方就相關事故或意外而作出賠償，消費者將獲發受償文件，證明已收取賠償，此時則未必能申請多重賠償。

為著出遊的順利，消費者購買旅遊保險時必須細閱條款，避免因賠償問題而出現爭議，倘外遊期間發生事故或意外，應當儘快向當地警方、所屬國駐當地的辦事處、本澳相關應急機構求助，並與家人親友保持聯絡以便同步解決問題。 

Conhecer melhor sobre o seguro de viagem para fazer uma viagem segura

Muitos consumidores gostam de fazer viagem durante as férias. Porém, podem envolver-se em acidente causado por força maior ou por força humana. Neste caso, só podem obter a indemnização quando tiverem comprado o seguro de viagem. No entanto, os seguros de viagem têm cláusulas e cobertura diferenciadas, pelo que os consumidores devem informar-se melhor sobre esta matéria para escolher um seguro adequado às suas necessidades.

1. Período de cobertura do seguro

A data de início do seguro de viagem depende do contrato. Alguns seguros devem ser comprados num prazo determinado antes da partida de viagem (como por exemplo, 6 horas antes da partida do voo), enquanto outros ficam válidos imediatamente no momento de aquisição.

2. Cobertura

O preço do seguro de viagem varia conforme a sua cobertura. Os consumidores não devem escolher o seguro de viagem somente com base no preço, mas sim devem verificar com toda a atenção se o seguro de viagem tem uma cobertura para actividades de desporto radical ou de aventura, nomeadamente esqui, corrida de carros, mergulho, escalada, montanhismo, parapente, pára-quedismo e balão de ar quente, dado que alguns seguros não abrangem este tipo de actividades.

Além das citadas actividades, a seguir também são algumas exclusões possivelmente aplicáveis à cobertura do seguro de viagem:

- A) Guerra, rebelião, desastre nuclear e actividades terroristas;
- B) Actos maliciosos voluntários ou por culpa do consumidor;
- C) Acidentes resultantes do uso abusivo de álcool ou drogas;
- D) Doenças relacionadas com o HIV, gravidez, aborto e parto.

3. Pressuposto e documentos necessários para requerer indemnização

No caso de encontrar acidente durante a viagem, nomeadamente prejuízos pecuniários, danos à bagagem, atraso ou cancelamento de voo, feridos no corpo e situação de emergência médica, os consumidores, além de dever verificar se a situação se aplica à cobertura do seguro de viagem comprado, devem ainda apurar se reúne condições suficientes para o pedido de indemnização, como por exemplo, em caso do adiamento do voo, a alguns seguros de viagem só se aplicam atrasos não inferiores a 4 horas ou a 6 horas.

Se o caso reúne todas as condições acima referidas, os consumidores ainda devem obter e entregar a documentação necessária à seguradora para que este proceda ao tratamento do pedido de indemnização.

4. Indemnização acumulada

No pedido de indemnização à empresa que presta os serviços turísticos ou à seguradora, se esta aceder ao pagamento da indemnização, será emitido um documento ao consumidor a comprovar que aceitou e recebeu a respectiva indemnização e, neste caso, o consumidor não poderá pedir uma outra indemnização.

Convém que os consumidores, a fim de assegurar que a viagem corra bem, examinem com toda a atenção as cláusulas contratuais na aquisição do seguro de viagem, por forma a evitar conflitos em caso do pedido de indemnização. Se se envolver em incidente ou acidente durante a viagem, devem pedir apoio junto da polícia local, das delegações, dos consulados ou embaixadas do país a que pertencem e das autoridades de emergência de Macau, bem como devem manter a comunicação com os familiares com vista a resolver simultaneamente a questão em causa. 