

常見問題 - 「新冠病毒保障」

Q1. 誰可享「新冠病毒保障」？

A1. 此保障適用於 SmarTone 特選新客戶、指定加開新號碼之現有客戶或指定現有客戶並選用指定流動電話月費計劃合約，須簽訂 12 個月或以上期限合約及繳付每月\$18 之行政費（如適用）。

Q2. 「新冠病毒保障」是指什麼？

A2. 如你罹患新冠病毒（COVID-19），將獲「賬單保障」及「住院津貼」。

Q3. 「賬單保障」有甚麼保障？

A3. 如你罹患新冠病毒（COVID-19），將可獲一次性相等於 6 個月的「每月服務收費」。以 1,800 港元為限及每月限額為 300 港元。

Q4. 「每月服務收費」是指什麼？

A4. 這是指 SmarTone 《銷售及服務合約》或《銷售及服務合約附帶協議》中規定的淨月費加上行政費（如有）。

Q5. 我可以索償多少次「賬單保障」？

A5. 每個受保流動電話號碼只能索償保障 1 次，每名受保人最多可享有 3 個受保流動電話號碼的保障。

Q6. 「住院津貼」有甚麼保障？

A6. 如你因罹患新冠病毒（COVID-19）於香港醫院住院，每日可獲 HK\$300 現金津貼，上限 HK\$10,000。如你需入住深切治療病房，每日可獲額外 HK\$300 現金津貼，上限 HK\$10,000。

Q7. 如果我有兩個受保流動電話號碼，可以索償兩次「住院津貼」嗎？

A7. 不可以，如你同時擁有多於 1 個受保流動電話號碼，每次住院只能獲賠償 1 次，不能累積計算。

Q8. 如果我只使用該電話號碼，而不是電話服務合約持有人，我可以獲得保障嗎？

A8. 不可以，此計劃只保障流動電話月費計劃的賬戶持有人。

Q9. 此計劃是否有等候期？

A9. 是，此計劃有 14 天等候期。

Q10. 如何提出索償？

A10. 在事故發生後 30 天內書面向安我保險有限公司（Avo）提出申請，填寫索償申請表，並提供有效證明文件。

- 電郵地址：cs@heyavo.com; 或
- 郵寄地址：香港西營盤德輔道西 160 號 5 樓

Q11. 如果我對保障有任何查詢，我該怎麼辦？

A11. 請透過電子郵件(cs@heyavo.com)或 電話 (852) 3572 8222 聯絡 Avo 客戶服務團隊，他們很樂意為你服務。