境外旅行救援服务说明

以下援助服务由太平洋人寿指定的援助公司提供，救援服务项目、服务方式、除外责任等均由救援公司确定和负责实施。当救援公司确认被保险人需要紧急救援时，救援公司在约定限额内承担实际发生的救援服务费用，救援服务费用不以保险金方式向被保险人支付.

1. **定义**

太平洋人寿：中国太平洋人寿保险股份有限公司北京分公司

被保险人：太平洋人寿通过双方约定的通讯方式向安盛援助明确指定的个人。

安盛援助：安盛旅行援助服务（北京）有限公司。

中国境外旅行期间：是指被保险人进入中国海关办理出境手续且登上离境交通工具起至被保险人乘交通工具返回中国境内且进入中国海关办理入境手续时止的期间。

服务事件：指有资格接受救援服务的被保险人有关的活动或事件，此类活动或事件应发生在地域范围内并符合后文免责条款。

元或CNY或RMB：指中华人民共和国法定货币。

居住地：指被保险人指定的中国境内的居住城市，如未指定则默认为保单签发地。

援助中心或呼叫中心：呼叫中心每年三百六十五天/三百六十六天每天二十四小时运作，被保险人可以向呼叫中心请求提供服务。

紧急情况：被保险人因意外伤害或突发急性病所致无法防止且需外来协助的严重情况。

意外伤害：指被保险人遭受外来的、突然的、非本意的、非疾病的使身体受到伤害的客观事件。

旅行：指为旅游、出差、探亲、学习培训、商务谈判、留学为目的离开被保险人中国常住地的行为。不包括移民及境外劳务。

境外劳务人员不得作为被保险人参加本旅行紧急救援服务，前往境外工作的高级管理人员、内勤工作员工、技术人员可以选择本旅行紧急救援服务，但仅承担正常工作和生活中的紧急救援责任，不包括在建筑工地、矿场、油田或者石油及化学工业现场等地进行职业活动所导致的紧急救援责任。

突发急性病：指被保险人出境旅行前未曾接受治疗及诊断且在旅行途中突然发病必须立即在医院接受治疗方能避免损害身体健康的疾病。

既往症：保险生效日前被保险人已罹患的，已接受治疗、诊断、会诊或服用处方药物的疾病，或在保险生效日前经主治医生诊断或被医生推荐接受医药治疗或医疗意见的疾病。

直系亲属：指被保险人的配偶，子女或父母。

正常商业航班：商业航空公司经营的用于载客或者货物的交通方式。包机不属于此范围。

1. **服务期限、限制条件和责任**
   1. 服务期限

本文提到的医疗服务从被保险人服务生效后的次日零时开始提供，并且将在服务有效期内继续生效，除非太平洋人寿通知被保险人保单及服务的终止。

* 1. 服务地域

服务地域为中国境外地区（包含港、澳、台），除条款2.4中所列除外责任地区。

* 1. 责任免除

安盛援助为被保险人介绍或安排的医生、医院、诊所及其他类似的专业机构是独立的服务单位，而非安盛援助之受雇人。代理人、专业机构等对其自己的行为承担法律责任。因此安盛援助不对上述机构的任何过失行为承担责任。

经双方约定，因不可抗力事由而导致安盛援助的服务无法进行，安盛援助将不承担相应责任和费用，不可抗力原因包括（但不限于）自然灾害、水灾、火灾、公敌行动、战争或暴乱，任何因联合国禁运国家或主权国家的作为或不作为而导致的被认为是“不可抗力”的事由以及阻止安盛援助履行职责的事由。

因被保险人或其指定代理人疏于通知安盛援助等不可归于安盛援助之事由，致安盛援助之行动延迟或无法进行者，安盛援助将不承担相应责任和费用。

* 1. 除外地区

在以下偏远地区援助提供方将尽最大努力提供服务但不作任何保证，所有相关费用将由被保险人承担：北极地区，格陵兰，南极洲，美属萨摩亚，布维岛，圣诞岛，诺福克岛，圣海伦岛，基里巴斯，马绍尔群岛，密克罗尼西亚，瑙鲁，纽埃，皮特凯恩群岛，索罗门群岛，南乔治亚岛和南桑威奇群岛，美属离岛托克劳群岛，图瓦卢，瓦努阿图，瓦利斯群岛和富图纳群岛。

* 1. 赔偿

安盛援助在任何情况下都不会对未经其允许而由被保险人直接与服务提供方私自协议实施的紧急救援服务负责或进行赔偿。

* 1. 当被保险人在中国境外旅行期间，遭遇意外伤害或突发急性病后，由安盛援助向被保险人提供医疗转运、医疗转送回居住地、遗体/骨灰转运回居住地、遗体/骨灰当地安葬、亲属处理后事、安排未成年子女回国、紧急返回居住地等相关服务并承担相关费用，费用上限以第四条中国境外旅行期间紧急救援服务标准及限额所载内容为准。

1. **中国境外旅行期间紧急救援服务项目描述**
   1. 医疗转运

被保险人遭遇意外伤害或突发疾病时，如安盛援助的医生或其主治医生建议应将其转送到其它适当的医疗机构住院治疗，安盛援助将安排将被保险人转送至最近且最适当的医院。

对客户的紧急医疗转运方式，以在事发当地能够提供的最合适的方式为限。若以空运为转运方式，安盛援助将使用正常航班。若安盛援助的授权医生或被保险人主治医生认为必要，安盛援助将雇用包机或者使用医疗救护专用飞机转运客户。

客户所接受上述救助均须在安盛援助的授权医生或被保险人主治医生的同意下进行。

安盛援助对以下情况导致的转运失败不负责，包括但不限于：由中风或不可控制的身体状况导致的转运失败、飞行条件或地方性法规或监管机构阻止导致安盛援助提供的服务失败。

除非在异常紧急的情形之下，即：客户本人因健康状况需急救而无法与安盛援助立即联系，客户均应在发生急难援助时立即通知安盛援助。只要客户意识清醒或有陪同家属一同旅行，安盛援助应在客户住院后的24小时以内得到通知。否则，本款所有紧急救援责任及费用由客户自行承担。

* 1. 医疗转送回居住地

在对被保险人的救护措施结束后，根据被保险人的主治医生和安盛援助的授权医生共同认定被保险人的病情或者伤势已稳定，并可以转送时，安盛援助将安排被保险人乘坐适当航班（如被保险人病情需要乘坐商务舱或担架）或其他适当经济交通工具返回居住地。若安盛援助的授权医生认为需要的话，安盛援助将在转运过程中安排医疗护送。被保险人转送的任何决定必须是其主治医生和安盛援助的授权医生在医疗监控下共同决定。

若安盛援助的授权医生认为被保险人在抵达中国境内时需入院治疗，被保险人将被送到居住地城市中被保险人指定的任意一家医院；若被保险人未指定或者不能指定有关医院，被保险人将被送至安盛援助指定的医院，该次境外医疗转送责任终止。

若安盛援助的授权医生认为被保险人的健康状况允许其乘坐适当航班或其他交通工具返回居住地，安盛援助有权尽可能使用被保险人开始旅行时购买的原始回程机票或车票。若被保险人持有的原始回程机票或车票因救助过程而过期失效时，安盛援助将承担被保险人回程交通费用，但回收被保险人之原始票据。

被保险人接受上述救助均须在安盛援助授权医生的同意下进行。

除非发生被保险人本人因健康状况需急救而无法与安盛援助立即联系的紧急情况，被保险人均应在发生意外伤害事故或突发急性病时立即通知安盛援助，由安盛援助进行紧急救援。如被保险人发生意外伤害事故或突发急性病，从事故当地到初诊医疗机构的救护车费用由安盛援助承担（不包括可以通过门诊进行治疗的轻微疾病）。只要被保险人意识清醒或有陪同亲属一同旅行，安盛援助应在被保险人住院后的24小时以内得到通知。否则，本款所有紧急救援服务费用由被保险人自行承担。

* 1. 遗体/骨灰转运回居住地

若被保险人身故，安盛援助将提供以下服务：

1. 将被保险人的遗体转运回居住地所在国；
2. 将被保险人遗体当地火化，并将骨灰转运回居住地所在国；
3. 按照被保险人亲属的意愿，安排当地安葬并支付安葬费用。

安盛援助将安排正常航班把被保险人的遗体从事发地运至居住地。安盛援助将承担符合当地航空运输标准的棺木的费用、一切相关必要手续费及正常的航空运输费用。但不会承担其他费用，例如：告别礼厅、宗教仪式或非必要的手续开支。

当地火葬及遗骨转送回居住地。若被保险人遗愿或者其亲属选择在当地火葬，安盛援助将支付被保险人遗体在事发国家的火葬费和将骨灰运回居住地的运送费用（正常航班经济舱费用）。安盛援助将不会承担其他费用，例如：告别礼厅、宗教仪式或非必要手续的开支。

对非中国国籍的被保险人在中国境外期间因意外伤害或突发急性病导致身故时，安盛援助可应太平洋人寿或被保险人家属的意愿，对遗体或骨灰运送回国的目的地可改为被保险人国籍所在地。

* 1. 亲属处理后事

被保险人在中国境外旅行期间因遭受意外伤害或突发急性病不幸身故，若当时未有亲属与被保险人同行，且有关后事需由亲属直接处理，安盛援助可安排一位近亲属前往事发地处理后事，并承担往返适当航班（经济舱）或其他适当交通工具费用。

* 1. 安排未成年子女回国

如果被保险人因遭受意外伤害事故、突发急性病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行的一名未满十八周岁（含）之未成年子女无人照料，安盛援助将安排一名未成年子女返回中国境内并承担适当航班的费用必要时还可安排护送人员随行。

安盛援助有权尽可能使用该未成年子女开始旅行时购买的原始回程机票或车票。若该未成年子女持有的原始回程机票或车票因救助过程而过期失效时，安盛援助将承担被保险人回程交通费用，但回收该未成年子女之原始票据。

* 1. 紧急返回居住地

当被保险人在中国境内的直系亲属身故时，如被保险人正在中国境外旅行期间并需要紧急返回居住地，安盛援助将安排返程适当航班（经济舱）或其他适当交通工具。

安盛援助有权尽可能使用被保险人开始旅行时购买的原始回程机票或车票。若被保险人持有的原始回程机票或车票因救助过程而过期失效时，安盛援助将承担被保险人回程交通费用，但回收被保险人之原始票据。

* 1. 住院期间医疗费用的担保或垫付

当被保险人在中国境外旅行期间因遭受意外伤害事故或突发急性病需要住院治疗时，如果被保险人持有的中国境外旅行保险合同涵盖了因该意外伤害事故或突发急性病导致的境外住院医疗费用补偿责任，安盛援助在接到太平洋人寿的授权后，向太平洋人寿提供海外理赔管理服务，安盛援助在接到被保险人要求垫付住院医疗费用的紧急救援请求后，代太平洋人寿进行境外理赔案件的管理和查勘。安盛援助将调查被保险人出险原因、监控被保险人病情、提供医院的医疗报告、被保险人将接受何种治疗及所需的费用等，安盛援助将被保险人的具体情况详细记录，并提供给太平洋人寿用于太平洋人寿决定其是否享有该服务，被保险人或其亲属应与安盛援助充分配合，以确保其获得必要的信息资料。

* 如果太平洋人寿决定为被保险人提供服务，则安盛援助将在太平洋人寿的授权担保函的金额范围内，为被保险人安排并提供相关垫付。
* 如果被保险人拒绝与安盛援助合作，则安盛援助将立即终止所有服务，并不承担任何责任。
* 此外，如太平洋人寿决定不为其提供紧急救援服务，被保险人将自行支付全部费用，并立即支付安盛援助已经支付的费用。
  1. 出院后疗养住宿

如经被保险人的主治医生和安盛援助共同认为被保险人出院后因医疗上的需要应在当地休养，安盛援助将协助安排该被保险人在出院后立即入住当地一间普通酒店以便其休养。

* 1. 旅行前信息咨询

被保险人可以咨询安盛援助以获得行前或旅行期间的旅行信息：

* 当地最新的免疫及疫苗注射信息
* 护照及签证信息
* 使领馆地址及联系信息
* 法律援助
* 当地翻译协助
* 紧急翻译服务
* 全球气候信息
* 文件递送信息
* 其他咨询服务

其他服务：

* 机场税
* 海关规定
* 汇率信息
* 银行营业时间
* 语言信息
  1. 电话医疗咨询

当被保险人有医疗需求，可以致电安盛援助服务中心以获得医疗建议。

但该电话咨询仅作为建议，不作为诊断依据。如有必要，需由专业医生做出诊断评估。

* 1. 医疗机构介绍和建议

在需要就医时，安盛援助可以向被保险人提供所在地的医院、医生的名称、地址和电话，被保险人根据自己的需要自主选择医疗机构就医。如被保险人有需要，将为其安排预约。

* 1. 递送必需药物和医疗用品

如被保险人在中国境外旅行期间过程中，在当地无法获得其所必须的药品或医疗用品：

如当地有可以找到该药品或医疗用品，安盛援助将提供相关信息，协助其获得。

如在当地无法获得，安盛援助将根据主治医生的要求，在可能的情况下及当地法律允许的条件下为其递送。安盛援助将承担相关的递送费用，但是不包括该药品或医疗用品的费用，除非其包含在保单的医疗费用项目中。

* 1. 紧急口讯传递

被保险人在中国境外旅行期间发生意外或急性病时，安盛援助按被保险人的要求将情况尽快通知其亲属。

1. **中国境外旅行期间紧急救援服务标准及限额**

上述服务项目将按照下列表格中所列服务上限提供：

(单位：人民币元/人)

|  |  |
| --- | --- |
| **服务内容** | **服务限额** |
| 医疗转运及医疗转运回居住地 | 600,000 |
| 遗体/骨灰送返 | 100,000 |
| 当地安葬费用 | 10,000 |
| 亲属前往处理后事 | 10,000 |
| 安排未成年子女回国 | 10,000 |
| 紧急返回居住地国 | 10,000 |
| 出院后疗养住宿 | 1000元人民币/晚 最高不超过5天 |

1. **紧急救援服务请求**

当需要安盛援助提供援助服务时，被保险人或其代理人需电话联系安盛援助24小时紧急救援中心：

010-84685648

80084685648

0512-80903012

被保险人或其代理人在要求服务时需提供以下信息：

* 姓名
* 保单号
* 证件号
* 安盛援助能够联系到被保险人或其代理人的地址名称和电话号码
* 被保险人所在的地点
* 简短描述情况和要求援助的内容

1. **被保险人义务**

6.1风险回避

被保险人有义务付出合理努力以减小紧急情况的影响。

6.2债权转移

假如安盛援助付出与提供给被保险人援助服务有关的费用，前者将有权取代被保险人从以下两方获得付款：.

1. 任何依法对援助服务负责的第三方，金额为安盛援助已付金额；
2. 任何提供为援助事件提供赔偿的保险或援助公司；
3. 被保险人必须完全配合，签署权益转让文书。

6.3默许接受

当被保险人接受服务安盛援助的援助服务，视为接受现有条款、免除责任、服务流程及其他服务条款。

1. **责任免除**

7.1有关服务的任何最终决定将取决于安盛援助的授权医生或被保险人的主治医生，安盛援助有权拒绝任何不利于被保险人健康状况和安全的请求。若被保险人不能严格遵守安盛援助所决定的服务程序，安盛援助立即停止所有的服务，不承担任何由于不遵守安盛援助的意见和没有征得安盛援助全部同意而产生的费用。安盛援助将发传真或者以其它书面形式通知被保险人、与其同行的家属或其指定代理人。若被保险人拒绝安盛援助所建议的具有专业性质救护程序，安盛援助将不承担因此而带来的任何后果。

7.2因不可抗力事由导致安盛援助的紧急救援服务行动延迟或无法进行，安盛援助不承担相应责任。不可抗力事由包括（但不限于）自然灾害、罢工、政府干预、航班条件限制等。

7.3安盛援助对下列情形不负紧急救援责任：

* 1. 被保险人故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施；
  2. 被保险人自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；
  3. 被保险人醉酒，斗殴，主动吸食或注射毒品；
  4. 被保险人酒后驾驶，无合法有效驾驶证驾驶，或驾驶无有效行驶证的机动车；
  5. 被保险人因妊娠（含宫外孕）、流产、分娩（含剖宫产）导致的伤害；
  6. 被保险人因精神疾患导致的意外；
  7. 被保险人因医疗事故导致的伤害；
  8. 被保险人未遵医嘱，私自使用药物，但按使用说明的规定使用非处方药的除外；
  9. 被保险人参加任何职业运动或任何危险性运动、活动，例如（但不限于）潜水、滑雪、滑水、滑翔活动，以及狩猎、跳伞、攀岩、探险、武术比赛、摔跤、特技表演、赛马、赛车、蹦极、空中运动、带呼吸器的潜水运动，任何形式的速度竞赛和其他任何竞赛。
  10. 战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；
  11. 核爆炸、核辐射或核污染；
  12. 用于矫形、整容、美容、心理咨询、器官移植，或修复、安装及购买残疾用具（如轮椅、假肢、助听器、配镜、假眼、假牙等）的费用；
  13. 被保险人体检、疗养、康复治疗；
  14. 被保险人感染艾滋病病毒或患艾滋病；
  15. 一般健康体检、疗养、康复治疗、物理治疗、心理咨询或治疗；
  16. 任何未经医生许可就进行的旅行，以寻求海外医疗治疗而进行的旅行，或者任何因为被保险人职业活动直接导致的意外伤害或疾病。
  17. 搜寻或营救行动产生的救援费用