

“伴你童行” 亲子综合保险计划客户服务手册

中国工商银行股份有限公司
生命人寿保险股份有限公司
2011 年 5 月 26 日

目 录

前言	3
第 一 章 名称定义	4
第 二 章 保险计划	4
第 三 章 理赔服务	5
第 四 章 生命永泰团体意外伤害保险的保险责任和责任免除	6
第 五 章 生命附加团体意外伤害医疗保险的保险责任和责任免除	9
第 六 章 境内救援服务项目和责任免除	10
旅行贴士	13

前言

欢迎您成为中国工商银行的专属理财产品 VIP 客户！对您的信任和支持，我们表示诚挚的谢意。中国工商银行将为您附送高保额、高价值的“伴你童行”亲子综合保险计划。

“伴你童行”亲子综合保险计划包含意外伤害风险保障和境内紧急救援服务，请您仔细阅读本服务手册，了解详细情况。

“伴你童行”亲子综合保险计划由生命人寿保险股份有限公司承保，生命人寿指定安盛旅行援助服务(北京)有限公司为本保险特约援助机构。为您在境外旅行发生紧急情况时，提供所需的救援服务。以下简称“特约援助机构”。

生命人寿保险股份有限公司客户服务热线：95535

特约援助机构24小时救援电话：010-8468-5600

800-810-0319（国内座机800免付费）

第一章 名称定义

- 1、援助事件：指享有本援助服务的有效援助资格的被保险人,在有效地域范围内发生的紧急事件，但不可抗力事件除外。
- 2、意外伤害：指被保险人遭受外来的、突发的、非本意的、非疾病的使身体受到伤害的客观事件。
- 3、中国境内：指在中华人民共和国以内地区，不包括香港、台湾和澳门。
- 4、直系亲属：指被保险人的配偶、子女、父母。
- 5、紧急情况：指被保险人因意外伤害所致无法防止且急需外来援助的严重情况。
- 6、正常乘客：指被保险人转送回中国境内时，在正常的交通工具内，不需占用多于一个正常的座位，及不需要以担架作为辅助。
- 7、旅行：指为旅游、出差、探亲、学习培训、商务谈判为目的离开被保险人居住地的行为，不包括移民，及在中国境外获得或寻找医疗治疗或外科手术的旅行。
- 8、居住地：指被保险人指定的中国境内的居住城市，如未指定，则默认为理财卡开户的中国境内城市。
- 9、本公司：指生命人寿保险股份有限公司。

第二章 保险计划

1、被保险人：中国工商银行专属理财产品 VIP 客户（代码：XXXX）购买者本人为主被保险人及满足下列条件的与主被保险人共同居住的连带被保险人：

连带被保险人：年满 30 天不满 18 周岁、身体健康，发育正常的主被保险人的未婚子女，包括继子女及合法领养子女。在全日制学校就读的连带被保险人的年龄可放宽至 23 周岁。

共同居住以与主被保险人登记在同一户口簿上为准。本公司仅对发生保险事故时与主被保险人具有上述关系的连带被保险人承担责任。

2、受益人：法定受益人

3、保险期间：一年，自 2011 年 6 月 20 日零时至 2012 年 6 月 19 日 24 时止，本合同的生效日、期满日载明于保险单上。救援服务的有效期间与保险期间相同。

4、保险地域：

本保险计划承保的意外伤害保障责任全球有效。

意外医疗保障责任限中国大陆境内（不含香港、澳门、台湾地区）。

境内紧急救援服务限居住地以外的中国大陆境内所有地区（不含香港、澳门、台湾地区）。

5、保障方案

A. 每 5 万元理财产品可获得 1 份保障计划，最多 30 份，如下表：

保险责任项目	赔偿限额（人民币）		合 计 赔 偿 限额	适用保险条款
	主被保险人	连带被保险人		
意外身故、残疾、 烧伤	50,000	20,000	70,000	生命永泰团体意外伤害 保险（详见第四章）
意外伤害医疗	3,000	2,000	5,000	生命附加团体意外伤害 医疗保险（详见第五章）
境内紧急救援服 务（10 项）	服务总限额 20 万元	/	20 万元	详见第六章

注：意外伤害医疗责任每次意外事故免赔额为 100 元。

B. 保险限额

1)、 无论被保险人获得多少份保险计划，意外伤害身故、残疾保险金累计给付以 150 万元为限；境内紧急救援服务以 20 万元为限。

2)、 无论获得多少份保险计划，未成年人意外身故的保险金额按中国保监会规定执行。

3)、如同一主被保险人拥有多个连带被保险人，则每一连带被保险人的保险金额为连带被保险人总保险金额除以连带被保险人数。

C. 境内紧急救援服务说明

主被保险人在中国境内旅行过程中遭受意外伤害事故致紧急情况时，特约援助机构提供十项救援服务（24 小时电话咨询服务、紧急信息传递、信息及建议、紧急医疗转送、转送回居住地、亲属探病、出院后疗养住宿、协助未成年人返回居住地、骨灰转送回居住地、亲属处理后事），无论客户获得多少份保险计划，每一主被保险人获得的救援服务总金额以贰拾万元人民币（RMB200,000.00）为限。

第三章 理赔服务

被保险人发生本保险条款所列之意外事故或突发疾病，以及其他合同约定的项目，如果您在居住地以外，需要境内紧急救援服务，请在 24 小时内拨打特约援助机构救援热线。理赔需提供资料如下：

理赔需提供的基本资料：

- 1、主被保险人身份证件复印件（身份证、护照、军官证等，须与申请理财卡相同的证件）；
- 2、户口本复印件（连带被保险人）。
- 3、学生证复印件（18-23 岁连带被保险人）

在基本资料的基础上，各分项还需提供以下资料：

意外身故保障

- 1、公安部门认可的医疗机构出具的被保险人死亡证明书；
- 2、被保险人户籍注销证明；
- 3、受益人所能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料；
- 4、境外身故需使提供使领馆出具的事故证明。

意外残疾、烧伤保障：

- 1、公立二级以上医院残疾鉴定报告；
- 2、含面部和受伤部位的照片；

意外医疗费用理赔：

- 1、发票原件；
- 2、病历、检查报告；
- 3、费用清单、处方。

援助费用理赔：

- 1、相关证明材料；
- 2、因发生援助事项产生的费用发票。

意外身故、残疾、烧伤、意外伤害医疗责任理赔请联系生命人寿保险股份有限公司北京分公司。客户服务电话：95535；地址：北京市海淀区西直门北大街 56 号生命人寿大厦

紧急援助服务请联系特约援助机构。24小时援助电话：010-8468-5600

800-810-0319（国内800免付费）

第四章 生命永泰团体意外伤害保险的保险责任和责任免除

保险责任：

1、意外伤害身故保险金

若被保险人自意外伤害事故发生之日起一百八十天内因该意外伤害事故致成身故，则本公司将给付等值于保险金额的意外身故保险金，但若本合同有效期内已有意外残疾给付，则必须扣除已给付的意外残疾保险金，本合同对该被保险人的保险责任终止。

2、意外伤害残疾保险金

若被保险人自意外伤害事故发生之日起一百八十天内因该意外伤害事故致成《人身保险残疾程度与保险金给付比例表》（以下简称附表一）中所列残疾程度之一者，则本公司将以保险金额为基数，按附表一所示比例给付意外残疾保险金。

被保险人因意外伤害事故造成身体残疾的，应在治疗结束后，由司法鉴定机构或其他有残疾程度鉴定资质的医疗鉴定机构对其残疾程度进行鉴定。如自意外伤害事故发生之日起第一百八十日时治疗仍未结束，按第一百八十日时的身体情况进行残疾鉴定，并据此给付意外残疾保险金。

若被保险人因同一意外伤害事故而导致一项以上身体残疾的，本公司给付附表一内所对应各残疾项目保险金之和。若不同残疾项目属于同一手或同一足，本公司仅给付其中较高一项的意外残疾保险金。

当意外残疾保险金给付的金额累计达到保险金额时，本合同对该被保险人的保险责任终止。

3、意外烧伤保险金给付（特别约定责任）

若被保险人遭受意外伤害事故，并自该意外伤害事故发生之日起一百八十日内（含第一百八十日）因该意外伤害事故致成《意外伤害事故烧伤保险金给付比例表》（以下简称“附表二”）中所列烧伤程度之一者，本公司将以保险合同载明的该被保险人对应的意外烧伤保险金额为基数，按“附表二”所示比例给付意外烧伤保险金。

若被保险人在遭受意外伤害事故之日起第一百八十日时治疗仍未结束，按第一百八十日时的身体情况进行烧伤鉴定。

若被保险人因同一意外伤害事故导致烧伤的，无论是否发生在身体同一部位，本公司仅给付其中较高一项的意外烧伤保险金；若被保险人因不同意外伤害事故烧伤且发生在身体的同一部位时，本公司仅给付其中较高一项的意外烧伤保险金；若被保险人因不同意外伤害事故烧伤且发生在身体的不同部位时，本公司给付各项烧伤保险金之和。

若被保险人因意外伤害事故致成“附表二”中所列烧伤程度之一者，并自该意外伤害事故发生之日起一百八十日内（含第一百八十日）因该意外伤害事故致成身故的，本公司给付意外身故保险金后，本公司对该被保险人的保险责任终止。

若被保险人因意外伤害事故致成“附表二”中所列烧伤程度之一者，并自该意外伤害事故发生之日起一百八十日内（含第一百八十日）因该意外伤害事故致成“附表一”中所列残疾程度之一的，本公司除给付意外残疾保险金之外，另以保险合同载明的该被保险人对应的意外烧伤保险金额为基数，按“附表二”所示比例给付意外烧伤保险金，合计给付以意外伤害保险金额为限。

本合同的意外身故、意外残疾、烧伤保险金以保险合同载明的该被保险人对应的意外伤害保险金额为限，当意外身故、意外残疾、烧伤保险金给付的金额累计达到该被保险人对应的限额时，本公司对该被保险人的该项保险责任终止。

责任免除

被保险人的意外伤害由下列情形之一所致者，本公司不承担给付保险金的责任：

- 1、投保人故意造成被保险人的死亡、伤残或疾病的；
- 2、被保险人自杀或故意自伤；
- 3、被保险人故意犯罪、酗酒、抗拒依法采取的刑事强制措施或因精神错乱、失常所致；
- 4、被保险人服用、吸食或注射毒品或未遵医嘱使用管制药物；
- 5、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；
- 6、被保险人因怀孕、流产或分娩所致；
- 7、被保险人因接受整容手术或其它内、外科手术导致医疗事故或因药物过敏所致；
- 8、被保险人未遵医嘱，私自服用、涂用、注射处方药物；
- 9、被保险人从事潜水、跳伞、攀岩运动、探险活动、武术比赛、摔跤比赛、特技表演、赛马、赛车等高风险运动所致；
- 10、战争、军事行动、暴乱或武装叛乱；
- 11、核爆炸、核辐射或核污染。

附表一：人身保险残疾程度与保险金给付比例表

等级	项目	残疾程度	最高给付比例
第一级	一	双目永久完全失明的（注1）	100%
	二	两上肢腕关节以上或两下肢踝关节以上缺失的	
	三	一上肢腕关节以上及一下肢踝关节以上缺失的	
	四	一目永久完全失明及一上肢腕关节以上缺失的	
	五	一目永久完全失明及一下肢踝关节以上缺失的	
	六	四肢关节机能永久完全丧失的（注2）	
	七	咀嚼、吞咽机能永久完全丧失的（注3）	
	八	中枢神经系统机能或胸、腹部脏器机能极度障碍，终身不能从事任何工作，为维持生命必要的日常生活活动，全需他人扶助的（注4）	
第二级	九	两上肢、或两下肢、或一上肢及一下肢，各有三大关节中的两个关节以上机能永久完全丧失的（注5）	75%
	十	十手指缺失的（注6）	
第三级	十一	一上肢腕关节以上缺失或一上肢的三大关节全部机能永久完全丧失的	50%
	十二	一下肢踝关节以上缺失或一下肢的三大关节全部机能永久完全丧失的	
	十三	双耳听觉机能永久完全丧失的（注7）	
	十四	十手指机能永久完全丧失的（注8）	
	十五	十足趾缺失的（注9）	
第四级	十六	一目永久完全失明的	30%
	十七	一上肢三大关节中，有二关节之机能永久完全丧失的	
	十八	一下肢三大关节中，有二关节之机能永久完全丧失的	
	十九	一手含拇指及食指，有四手指以上缺失的	
	二十	一下肢永久缩短5公分以上的	
	二一	语言机能永久完全丧失的（注10）	
	二二	十足趾机能永久完全丧失的	

第五级	二三	一上肢三大关节中，有一关节之机能永久完全丧失的	20%
	二四	一下肢三大关节中，有一关节之机能永久完全丧失的	
	二五	两手拇指缺失的	
	二六	一足五趾缺失的	
	二七	两眼眼睑显著缺损的（注 11）	
	二八	一耳听觉机能永久完全丧失的	
	二九	鼻部缺损且嗅觉机能遗存显著障碍的（注 12）	
第六级	三十	一手拇指及食指缺失，或含拇指或食指有三个或三个以上手指缺失的	15%
	三一	一手含拇指或食指有三个或三个以上手指机能永久完全丧失的	
	三二	一足五趾机能永久完全丧失的	
第七级	三三	一手拇指或食指缺失，或中指、无名指和小指中有二个或二个以上手指缺失的	10%
	三四	一手拇指及食指机能永久完全（注 13）丧失的	

注：

1. 失明包括眼球缺失或摘除、或不能辨别明暗、或仅能辨别眼前手动者，最佳矫正视力低于国际标准视力表 0.02，或视野半径小于 5 度，并由保险公司指定有资格的眼科医师出具医疗诊断证明。
2. 关节机能的丧失系指关节永久完全僵硬、或麻痹、或关节不能随意识活动。
3. 咀嚼、吞咽机能的丧失系指由于牙齿以外的原因引起器质障碍或机能障碍，以致不能作咀嚼、吞咽运动，除流质食物外不能摄取或吞咽的状态。
4. 为维持生命必要之日常生活活动，全需他人扶助系指食物摄取、大小便始末、穿脱衣服、起居、步行、入浴等，皆不能自己为之，需要他人帮助。
5. 上肢三大关节系指肩关节、肘关节和腕关节；下肢三大关节系指髋关节、膝关节和踝关节。
6. 手指缺失系指近位指节间关节（拇指则为指节间关节）以上完全切断。
7. 听觉机能的丧失系指语言频率平均听力损失大于 90 分贝，语言频率为 500、1000、2000 赫兹。
8. 手指机能的丧失系指自远位指节间关节切断，或自近位指节间关节僵硬或关节不能随意识活动。
9. 足趾缺失系指自趾关节以上完全切断。
10. 语言机能的丧失系指构成语言的口唇音、齿舌音、口盖音和喉头音的四种语言机能中，有三种以上不能构声、或声带全部切除，或因大脑语言中枢受伤害而患失语症，并须有资格的五官科（耳、鼻、喉）医师出具医疗诊断证明，但不包括任何心理障碍引致的失语。
11. 两眼眼睑显著缺损系指闭眼时眼睑不能完全覆盖角膜。
12. 鼻部缺损且嗅觉机能遗存显著障碍系指鼻软骨全部或二分之一缺损及两侧鼻孔闭塞，鼻呼吸困难，不能矫治或两侧嗅觉丧失。
13. 所谓永久完全系指自意外伤害之日起经过一百八十日的治疗，机能仍然完全丧失，但眼球摘除等明显无法复原之情况，不在此限。

附表二：意外伤害事故烧伤保险金给付比例表

烧伤部位	占体表皮肤面积	给付比例
头部	足 2%但少于 5%	50%
	足 5%但少于 8%	75%
	不少于 8%	100%
躯干及四肢	足 10%但少于 15%	50%
	足 15%但少于 20%	75%
	不少于 20%	100%

第五章 生命附加团体意外伤害医疗保险的保险责任和责任免除

保险责任

在本附加合同保险责任开始后的有效期内，本公司承担意外医疗费用补偿保险责任：

若被保险人因遭受意外伤害事故，自事故发生之日起一百八十天内在医院进行治疗。本公司将根据被保险人自事故发生之日起一百八十天内在医院治疗过程中实际发生的，必要且合理的费用，在扣除被保险人从政府、学校、社会福利机构等其他组织、个人或其他医疗保险给付中获得的针对该医疗费用的补偿、赔偿及本附加合同约定的免赔额后，按约定的给付比例给付意外医疗费用补偿保险金。

在本附加合同有效期内，意外医疗费用补偿保险金的给付金额以保险金额为限。

本附加合同的免赔额和给付比例由本公司和投保人约定并载明于保险单上。

在本附加合同有效期内，保险金额等值于基本保险金额。

本公司在承担上述保险责任的同时，将从给付的保险金中扣除任何欠缴的保险费。

责任免除

由下列情形之一导致被保险人发生意外伤害医疗费用支出的，本公司不承担给付保险金的责任：

- 1、投保人故意造成被保险人的死亡、伤残或疾病的；
- 2、被保险人自杀或故意自伤；
- 3、被保险人故意犯罪、酗酒、抗拒依法采取的刑事强制措施或精神错乱、失常；
- 4、被保险人服用、吸食或注射毒品或未遵医嘱使用管制药品；
- 5、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；
- 6、被保险人因怀孕、流产或分娩所致；
- 7、被保险人因接受整容手术或其它内、外科手术导致医疗事故或因药物过敏所致；
- 8、被保险人未遵医嘱，私自服用、涂用、注射处方药物；
- 9、被保险人进行牙齿修复或整形、屈光矫正、美容或整容手术；

- 10、被保险人从事潜水、跳伞、攀岩运动、探险活动、武术比赛、摔跤比赛、特技表演、赛马、赛车等高风险运动所致；
- 11、被保险人患艾滋病（AIDS）或感染艾滋病病毒（HIV 阳性）；
- 12、战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；
- 13、核爆炸、核辐射或核污染。

第六章 境内救援服务项目和责任免除

救援服务项目

生命人寿特约援助机构为中国工商银行专属理财产品 VIP 客户提供的急难援助服务的适用范围如下：在保险合同有效期内，被保险人在中国境内旅行过程中遭受意外伤害事故致紧急情况时，特约援助机构的授权医生将根据其专业知识向被保险人提供医疗咨询，并在确认被保险人需要以下紧急援助时，在该被保险人紧急救援服务总金额即人民币贰拾万元（RMB200,000.00）范围内，特约援助机构提供以下服务并支付由此产生的费用。

下述服务将由特约援助机构提供给被保险人，但需要被保险人或其指定代理人的口头通知。即：直接拨打特约援助机构的 24 小时救援电话 010-8468-5600，或 800-810-0319（国内座机 800 免付费）。

1、24 小时电话咨询服务

被保险人可拨打 24 小时服务电话获得信息咨询服务，如：旅行资讯信息咨询，医疗信息咨询。

2、紧急信息传递

在紧急情况下，特约援助机构在接到被保险人的电话通知后，将立即对被保险人进行信息跟踪并与家属进行紧急讯息的传递。

3、信息及建议

在旅行期间，如被保险人发生紧急突发事件，如信用卡，现金或其它旅行证件丢失或被盗，特约援助机构将向被保险人提供报案及办理手续所需联系的当地机构信息咨询。

4、紧急医疗转送

- A. 特约援助机构将用救护车将被保险人转送至距事发地近且合适的当地医院。
- B. 特约援助机构的授权医生认为被保险人初诊医疗机构的医疗条件不能保证被保险人得到及时充分的医疗救助时，被保险人将被转送到其它医疗条件适合的医院。
- C. 若特约援助机构的授权医生认为病情需要，特约援助机构将派遣医护人员在转送过程中护送被保险人。
- D. 对被保险人的紧急医疗转送手段，以在事发当地能够提供的合适的转送手段为限。
- E. 被保险人所接受上述救助均须在特约援助机构的授权医生的同意下进行。
- F. 除非在异常紧急的情形之下，被保险人本人因健康状况需急救而无法与特约援助机构立即联系。在这种情况下，特约援助机构也应在被保险人住院后的 24 小时以内得到通知。否则，特约援助机构不承担本条各款责任及费用。

5、转送回居住地

A. 在对被保险人的救护措施结束后，被保险人的病情或者伤势已稳定及可作为正常旅客旅行时，特约援助机构将安排被保险人搭乘普通商业航班（经济舱）返回居住地。若特约援助机构的授权医生认为必要时，特约援助机构将在转送被保险人回居住地过程中安排医疗护送。

B. 若特约援助机构的授权医生认为被保险人在抵达居住地时需入院治疗，被保险人将被送到当地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

险人将被送至特约援助机构指定的医院，该次医疗急救责任终止。

C. 若特约援助机构授权医生认为被保险人的健康状况允许其乘坐交通工具返回居住地，特约援助机构有权尽可能使用被保险人开始旅行时购买的原始回程票。若被保险人无原始回程票，则被保险人从所在地返回居住地的单程交通工具费用由被保险人自负。若被保险人所购买的原始回程票，由于救助过程而过期失效，特约援助机构将承担被保险人的回程交通工具费用。

6、骨灰转送回居住地

被保险人身故时，特约援助机构安排被保险人的遗体在事发地火化，并将骨灰转送回居住地。特约援助机构将支付火葬费和骨灰运回其国内居住地的运送费用。特约援助机构不承担骨灰盒和其他费用，如告别礼厅、宗教仪式、或非必要的手续的开支。

7、亲属处理后事

被保险人身故且当时未有亲属与被保险人同行，及有关后事需由亲属处理，特约援助机构可安排一位近亲属前往事发地处理后事，并承担往返普通商业航班（经济舱）费用和住宿费用。住宿费用以每日人民币 500 元，连续住宿 5 日为限。

8、亲属探病

若被保险人于国内单独旅行期间，因遭受意外伤害事故导致住院并连续多于十天，而所在地又没有当地的亲友能给予照料，特约援助机构将协助安排被保险人近亲属前往探病，并承担往返普通商业航班（经济舱）费用和住宿费用。住宿费用以每日人民币 500 元，连续住宿 5 日为限。

9、出院后疗养住宿

若被保险人的主治医生及特约援助机构的授权医生均认为被保险人于出院后需在当地进行疗养，特约援助机构将为被保险人安排及支付医院至休养饭店的转送费用和住宿费用，住宿费用以人民币 3000 元为限。

10、协助未成年人返回居住地

被保险人因遭受意外伤害事故导致住院或身故，造成其随行未满 16 周岁的未成年子女无人照料时，特约援助机构将安排该未成年子女返回居住地，并承担普通商业航班（经济舱）费用。

除外责任

1、因下列情形之一需要医疗援助的，特约援助机构不承担援助服务的责任及由此产生的费用：

- 2、被保险人故意犯罪或者违法行为；
- 3、被保险人殴斗、醉酒及服用、吸食、注射毒品或滥用兴奋剂；
- 4、被保险人受酒精、毒品、管制药物的影响而导致的意外；
- 5、被保险人酒后驾驶、无有效驾驶执照驾驶或者驾驶无有效行驶证的机动车辆；
- 6、战争、军事行动、暴乱或者武装叛乱；
- 7、核爆炸、核辐射或者核污染；
- 8、未经特约援助机构的授权医生事先同意的转运和救护；
- 9、自伤、自杀或者自杀未遂等由被保险人主观原因造成的伤害；
- 10、在旅行期间，违反医生建议而引起的任何后果；
- 11、参加职业运动或者任何危险性活动，例如（但不限于）摩托车运动、空中运动、带呼吸器的潜水运动、任何形式的速度竞赛和其它任何竞赛等（正常大众化活动除外）；
- 12、特约援助机构的授权医生认为可待被保险人返回居住地进行的非紧急治疗请求；
- 13、服务生效前遭受意外伤害事故所导致产生的费用；
- 14、化学污染、恐怖行为；

15、在（但不限于）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发生事故；

16、搜寻和营救行动造成的费用；

17、无原始收据的费用。

18、本条款提供的服务在实施过程中因非特约援助机构原因而造成的损失，或者在服务当中因非特约援助机构延误造成的损失，特约援助机构不负急难援助责任。

19、有关援助的任何最终决定将取决于特约援助机构授权医生，特约援助机构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特约援助机构所决定的援助程序，特约援助机构立即停止所有的援助服务，不承担任何由于不遵守特约援助机构的意见和没有征得。特约援助机构同意而产生的费用。特约援助机构将以书面形式通知被保险人、与其同行的家属或指定代理人。若被保险人拒绝特约援助机构所建议的专业性质救护程序，特约援助机构将不承担因此而带来的任何后果。

不可抗力免责事由

因罢工，战争，敌国入侵，武装冲突（不论是否正式宣战），内战，内乱，叛乱，恐怖行动，政变，暴动，群众骚动，政治或行政干预，辐射能或其他飓风，水灾，地震，海啸等不可抗力事由，或因被保险人之家属或其代理人疏于通知特约援助机构等不可归于特约援助机构之事由，致特约援助机构之援助行动延迟或无法进行者，特约援助机构不负任何紧急援助责任，生命人寿不负任何保险责任。但若发生上述不可抗力事件，特约援助机构应在当时条件允许范围内全力履行本附约规定的服务项目。

被保险人之义务

被保险人在居住地以外区域发生本保险所包括的意外事故后，被保险人、与其同行的家属或者旅伴应立即与特约援助机构联系，并告知24 小时都能与被保险人联系或者留言的电话、传真或者电传。除非在异常紧急的情形下，被保险人本人因健康状况须急救而无法与特约援助机构立即联系的，但最迟不超过住院后的24 小时，特约援助机构应得到事发通知，否则，一切发生的费用由被保险人及其亲属自负。

未经特约援助机构事先同意，被保险人及其家属或者旅伴不得做出任何许诺或者承诺付款。

即使保险已生效，但被保险人的费用在事发时已由或者将由其他救援机构、国家救援计划所承担，或者被保险人同时持有任何其它保险单且此保险单可以承担被保险人因医疗救助所支付的费用，被保险人在首次与救援中心联系时即应告知。

被保险人应协助特约援助机构取得紧急援助费用之相关证明文件及票据，以利于处理有关帐务事宜。

旅行小贴士

出发之前

1. 咨询服务

要想出行顺利，就需要做好准备。某些准备工作可以降低出行过程中发生问题的风险，或在问题发生的时候降低其严重性。的确，旅行准备工作量的大小是私人决定的，但是准备工作的类型往往取决于您所要进行的是何种旅行。

本文就旅行准备工作提供一些一般性的建议，包括在您出发之前本公司能为您提供哪些帮助。您可以致电本公司 24 小时救援电话（救援电话请查阅前面部分的介绍），并在您开始旅行之前获取信息和建议。

2. 旅行药品

旅行的时候带上少量药品，绝对是个好主意。

您应注意携带：

- （1）您在家使用的药品，以维持一般健康状况
- （2）药品名称，以及医生关于计量控制的建议

在多数旅行中，您应考虑携带：

- （1）一般止痛药
- （2）缓解乘坐交通工具时恶心症状的药物
- （3）缓解皮肤问题（搔痒、晒伤、感染等）的药物
- （4）腹泻药物
- （5）绷带

儿童和旅行/药品

儿童对药效更为敏感，而且儿童使用成人的药物往往并不安全。一切药物的使用都应遵医嘱。您应把药品放在原来包装里，因为包装上通常有计量控制说明。

请向您的医生、当地药店、或通过本公司 24 小时救援电话（救援电话请查阅前面部分的介绍）专门负责旅行药品的医生咨询。

3. 旅行必备

切记携带：

- （1）个人身份证。
- （2）包括您照片的其他文件，比如驾照。如果身份证丢失，该文件也能起到重要作用。
- （3）本客户服务手册

4. 有关行李的建议

选择在旅途中带上什么东西，当然是您的个人问题。以下是一些建议：

（1）请将重要文件放在手提行李中，比如身份证、现金和信用卡。我们建议您将这类物品放在贴身口袋或钱袋中。我们还建议，每位同行者都携带一部分旅行现金，这样，如果一位旅行者遭窃，您就不会同时损失所有现金。

（2）请将药品放在手提行李中。

（3）乘飞机时，不要将电子设备放在托运行李中，因为电子设备可能会在安检时被发现并没收。您应当将其放在手提行李中。

(4) 不同航空公司对手提行李的大小和重量有不同规定。要获取详细信息，您可以与您的航空公司联系。但是，一般而言，手提行李的重量可以达到 5 公斤左右，最大尺寸为 50cm×40cm×25cm。

(5) 决不要把打火机、打火机充气罐或其它类似物品放在托运行李中。

(6) 留意您的相机、机票、信用卡等等的序号，并将序号记在家中。

出行途中

5. 乘坐交通工具时

乘坐任何交通工具都会对身体造成极大压力，不同的交通工具，如飞机、火车、汽车、公共汽车或船只，对身体的影响不同。这种影响还取决于您的健康状况和疲劳程度。即使轻微病，也能对乘坐交通工具时您的身体的不适反映产生影响。

在乘坐飞机、火车、公共汽车或汽车时，空间有限，您需要保持血液循环，最好的办法是：

- (1) 穿着宽松衣物，松开腰带、鞋等等。
- (2) 不要双腿交叉而坐，以促进双腿血液循环。
- (3) 在过道上来回走动，活动身体。
- (4) 饮用大量液体，如水和软饮料（不要饮酒，以免身体脱水）。
- (5) 尽量少吸烟。
- (6) 努力睡眠，以保证抵达时身体得到充分休息。
- (7) 坐在座椅上时，不时活动四肢（很多飞机都会指导乘客怎样在座椅上做身体练习）。

6. 怎样避免旅途中的常见疾病

以下是怎样在旅途中降低患病风险的建议：

饮食：

- (1) 大量饮水，按照温度和你当天所要进行的身体活动量，每天应饮用 1.5 到 3 公升水。
- (2) 避免饮用自来水。购买（密封的）瓶装水，或在饮水之前将水煮沸。
- (3) 热食品应完全加热，并应是刚刚加工的。
- (4) 小心鱼类和海鲜。
- (5) 未经烹饪的蔬菜和水果应新鲜、剥皮并在煮沸的水或蒸馏水中洗净。

某些地区日晒充足，我们建议您：

- (1) 使用防晒系数足够高的防晒乳液。
- (2) 不要进行时间过长的太阳浴，尤其在午后日照强烈的时候。
- (3) 佩戴带有 UV 滤光功能的太阳镜。
- (4) 戴太阳帽。

游泳时：

在不是每日都清洗的泳池中游泳时要多加小心。

7. 怎样降低行李受损或被盜的危险

(1) 到达或离开机场、酒店、公共汽车、火车站或其它聚集大量人群的地方时，应保持警惕。

- (2) 确保您的手提箱已锁好。在手提箱上使用行李捆箍带。
- (3) 让自己看上去警惕。盗贼往往被自信的外表吓退。
- (4) 行走时有明确目的。不要在大城市中不太安全的地方停留。
- (5) 不要将贵重物品外露。应把珠宝、现金藏在隐蔽处，最好放在酒店的保管箱里。

(6) 您在房间里的时候，也要锁好酒店房门。

(7) 在现金放在不同地方。把多数现金放在贴身衣物的荷包或腰带里，是最安全的。钱包里只放些散钱和零钱。

(8) 应携带套在身上的背包，以免别人能轻易将它拽走。

(9) 小心这样的人：

在街上拦住你兜售纪念品的人。

为了某种目的想查看您的身份证或现金的人。

(10) 乘坐汽车旅行时，小心路边窃贼，不要在路边的停车场或服务区过夜。

8. 如果您生病了

如果您在度假时意外受伤，请尽快寻求医疗援助。

欢迎您致电本公司 24 小时援助电话（救援电话请查阅前面部分的介绍）进行咨询。通常情况下，您需要在当地看医生。

在寻求医疗救助之前，请您联系本公司特约援助机构 24 小时客户服务中心（救援电话请查阅前面部分的介绍）。如果您未向我司报案，则在您返回居住地之后将无法获得赔付。

9. 怎样联系当地医生

与以下之一取得联系：

(1) 您的导游（如果您是随团旅行）

(2) 您的酒店前台

(3) 拨打本公司 24 小时救援电话（救援电话请查阅前面部分的介绍）

请您在看医生以前联系我们。在某些紧急情况下可能您无法这样做，但是，您仍然应该在 24 小时之内联系我们，以便登记您的病历。首次联系我们时，我们需要您提供下列信息：

(1) 您的姓名

(2) 您的保单号码

(3) 您当前的位置和能找到您的电话号码

通过与救援机构合作，本公司目前与世界各地众多医生和医院并肩工作。

10. 如果您住院了

如果您被医院收治，我们要求您立即致电本公司 24 小时救援电话（救援电话请查阅前面部分的介绍）

我们将需要下列信息：

(1) 您的姓名、住址、保单号和有效证件号码。

(2) 医院的电话号码，以及主治医生的姓名。

本公司 24 小时救援电话（救援电话请查阅前面部分的介绍）的医生会联系为您进行检查的医生，以确认诊断。为了保证治疗质量，我们会对医疗过程进行跟踪和监控，直到您出院并回到家中。

11. 票务、身份证和信用卡

如果您遗失了身份证、信用卡、旅行支票、票单或其它重要文件，您应立即：

(1) 与您的银行联系，以将信用卡或旅行支票注销。

(2) 与最近的公安局联系，以报告行窃或遗失事件。别忘了索要一份公安局报告的拷贝。

如果您需要援助，应联系：

(1) 您的导游（如果您是随团旅行）。

(2) 本公司 24 小时救援电话（救援电话请查阅前面部分的介绍）

旅行结束之后

12. 回到家中之后提交索赔报告

如果回到家中之后您要求索赔，您需要向本公司提供下列材料：

- (1) 保险单
- (2) 身份证复印件
- (3) 银行账号、开户行及户名
- (4) 填好的理赔申请单
- (5) 需要理赔的原始发票、病历、检查报告
- (6) 其他相关证明材料