

附件 1

富德生命“安心随行”援助服务项目详述及除外责任

一、境内外医疗援助服务项目

境内外医疗援助服务项目包括电话医疗咨询、医疗机构推荐介绍、协助安排就医、安排紧急医疗转送、安排转送回境内居住地、安排遗体或遗骨转送回国、安排亲属处理后事、协助未满十六岁儿童回国、紧急信息传递服务、法律咨询等十项服务，具体服务内容详述如下：

（一）电话医疗咨询

客户在中国境内外期间如遇紧急医疗情况时，可以拨打安盛援助 24 小时服务电话获得紧急医疗咨询。

（二）医疗机构推荐介绍

根据客户要求及其身体状况、病情等，安盛援助向客户介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、经富德生命人寿审查认证或与安盛援助有合作关系的医疗机构，包括医生、医院、诊所、牙医等，内容包括名称、地址、电话、专长、工作时间等。

（三）协助、安排就医

客户发生意外伤害事故或罹患急性病致紧急情况时，安盛援助将安排客户用救护车转移到距事发地最近且最合适的所在地医院。超出限额由客户自行支付。

（四）安排紧急医疗转送

客户遭受意外伤害事故或突发疾病时，安盛援助将安排救护车转移到距事发地最近且最合适的所在地医院。

安盛援助的授权医生从医疗角度认为客户病情需要，且当地医院条件不能保证客户得到充分的救治时，安盛援助将以事发地能够提供的最合适的方式安排医疗设备、运输工具及随行医护人员，将客户转运至授权医生认为更适当的医院接受治疗，并承担相应的运送费用。对客户的紧急医疗运送手段，以事发当地能够提供的最合适的手段为限。若以空运为转运方式，一般情况下将使用普通商业航班，但若安盛援助的授权医生认为必要，将雇用包机或者使用医疗救护专用飞机运送客户。超出限额由客户自行支付。

（五）安排转送回境内居住地

在当地治疗结束后，经安盛援助授权医生认定客户的病情或伤势已稳定，且可视为正常乘客旅行运送回境内居住地时，安盛援助将安排客户搭乘普通商业航班（经济舱）运送回境内居住地。若授权医生认为有必要，安盛援助将为客户安排医疗护送。

若授权医生认为客户的病情或伤势已稳定可以乘坐普通商业航班（经济舱）返回中国境内，安盛援助将尽可能使用客户开始旅行时购买的原始回程机票。若客户无原始回程机票，则客户从所在地返回中国境内的单程机票将由客户自付。若客户所购买的回程机票因援助过程而过期失效，安盛援助将承担回程机票费用，同时收回客户原始回程机票。客户所接受上述救助均须在安盛援助的授权医生的同意下进

行。超出限额由客户自行支付。

(六) 安排遗体或遗骨转送回国

若客户在中国境外期间遭受意外伤害事故或突发疾病身故时，安盛援助将在每份紧急救援服务最高限额内，按照客户的遗愿或其家属的愿望提供以下服务：

1. 遗体转送回境内（最高限额为人民币 100,000 元）

安排用正常航班把客户的遗体从事发地运至中国境内离其居住地最近的国际机场。安盛援助将承担当地国际航空运输标准的棺木费用，一切相关手续费及正常的航空运输费，但不承担其它费用，例如宗教仪式，或非必要的手续的开支。超出限额由客户自行支付。

2. 火化和运送骨灰回境内居住地（每人骨灰盒最高限额 RMB10,000 元，每人骨灰盒最高限额不可累计）

若客户遗愿或者其家属选择在事发地火化，安盛援助将支付其遗体在事发地的火化费用和将骨灰运送回国内居住地的运送费用。其中紧急救援服务骨灰盒最高限额人民币 10,000 元（每人骨灰盒最高限额不可累计），但安盛援助不承担其它费用，例如宗教仪式，或非必要的手续的开支。超出限额由客户自行支付。

若客户在中国境内期间遭受意外伤害事故或突发疾病身故时，安盛援助将在每份紧急救援服务最高限额人民币 50,000 元内，按照客户的遗愿或其家属的愿望提供以下服务：

火化和运送骨灰回居住地（每人骨灰盒最高限额 RMB10,000 元，每人骨灰盒最高限额不可累计）超出限额

由客户自行支付。

若客户遗愿或者其家属选择在事发地火化，安盛援助将支付其遗体在事发地的火化费用和将骨灰运送回国内居住地的运送费用。其中紧急救援服务骨灰盒限额人民币 10,000 元（每人骨灰盒最高限额不可累计），但安盛援助不承担其它费用，例如宗教仪式，或非必要的手续的开支。超出限额由客户自行支付。

（七）安排亲属处理后事(每份紧急救援服务最高限额 RMB20,000 元)

客户在中国境内外不幸因遭受意外伤害事故或突发疾病而至身故，根据客户亲属的要求，经安盛援助许可，该客户的一名成年直系亲属可以前往客户身故地，安盛援助将在每份紧急救援服务最高限额人民币 20,000 元内，负责承担该名亲属往返客户身故地与亲属所在地的普通航班经济舱机票、船票或火车票的费用以及实际支出的合理住宿费，住宿费用以紧急救援服务每日最高限额人民币 1000 元，连续五天为限。超出限额由客户自行支付。

亲属慰问探访(每份紧急救援服务最高限额 RMB20,000 元)

当客户在中国境内外因意外伤害事故需要住院治疗，经安盛援助的授权医生与主治医生共同认定客户在境内外的预计住院时间超过七日(不包括七日)，根据客户的要求，经安盛援助许可，该客户的一名成年直系亲属可以前往客户住院地点探视，安盛援助在每份紧急救援服务最高限额人民币

20,000 元内承担该名亲属往返普通商业航班经济舱机票、船票或火车票的费用以及实际支出的合理住宿费，住宿费用以每份紧急救援服务每日 1,000 元。超出限额由客户自行支付。

(八) 协助未满十六岁儿童回国 (每份紧急救援服务最高限额 RMB20,000 元)

因客户在中国境内外期间因意外伤害事故住院或身故造成随行的未满十六周岁儿童无人照顾时，安盛援助将安排该儿童乘坐普通商业航班 (经济舱) 返回居住地。如安盛援助认为有必要，将为该儿童安排一位随行人员陪同回居住地并承担交通费用。安盛援助有权尽可能使用其原始回程机票。若未成年子女无回程机票，则自所在国返回居住地的交通费用由客户自行承担。超出限额由客户自行支付。

(九) 紧急信息传递服务

客户在服务范围内的任何时间任何地点发生意外，安盛援助在接到客户的电话通知后，将会立即对客户进行信息跟踪并与客户家属进行紧急讯息的传递。

(十) 法律援助

安盛援助可向客户提供当地享有盛誉的律师事务所的名称、地址和电话。但是服务提供者的最终选择应当由客户决定并自行承担费用，安盛援助不向客户提供任何法律建议。

二、境内外旅行援助服务项目

境内外旅行援助服务项目包含旅行/商务签证申请协助服务、酒店推荐及预订协助、航班信息及预订协助、豪华汽车租赁与豪华轿车推荐及预订协助、旅行计划及协助、机场

豪华轿车礼遇、旅游景点及目的地推荐、奢华游轮信息查询及预订等八项服务项目，具体服务内容详述如下。

（一）旅行/商务签证申请协助服务

签证申请信息咨询：安盛援助可协助向客户提供相关符合资质的旅行/商务签证办理机构信息，若客户要求，安盛援助可提供旅行/商务签证申请相关信息。

代办签证服务：若客户要求，安盛援助将尽最大可能协助客户办理旅行/商务签证申请事宜。

加急签证服务：若客户需要办理加急旅行/商务签证，在条件允许的情况下，安盛援助将尽最大可能协助客户办理。

（二）酒店推荐及预订协助

如应客户要求，安盛援助可提供酒店推荐信息，并协助和代办客户安排预订。

（三）航班信息及预订协助

安盛援助可提供航班推荐信息，并协助和代表客户预订航班。

（四）豪华汽车租赁、豪华轿车推荐及预订协助

安盛援助可提供豪华汽车/轿车推荐信息，并协助和代表客户进行预订。

（五）旅行计划及协助

安盛援助可提供定制化的旅游行程策划，并协助和代表客户安排旅行。

（六）机场豪华轿车礼遇

安盛援助可协助为用户安排机场豪华轿车接送服务。客

户应在预订的服务时间提前至少 48 小时提出服务请求。取消预订应提前至少 12 小时告知。

(七) 旅游景点及目的地推荐

安盛援助可根据用户偏好提供观光游览和旅游目的地的推荐信息。

(八) 奢华游轮信息查询及预订

安盛援助可提供豪华游艇/游轮的推荐信息，并协助和代表用户安排旅行。

三、除外责任

在下列情形下，富德生命人寿有权拒绝为客户提供境内、外医疗、旅行援助服务，并不承担下列情形导致的责任

(一) 客户故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施；

(二) 客户自杀，但客户自杀时为无民事行为能力人的除外；

(三) 客户醉酒，斗殴，主动吸食或注射毒品；

(四) 客户酒后驾驶，无合法有效驾驶证驾驶，或驾驶无有效行驶证的机动车；

(五) 客户因妊娠（含宫外孕）、流产、分娩（含剖宫产）导致的伤害；

(六) 客户因精神疾患导致的意外；

(七) 客户因医疗事故、药物过敏导致的伤害；

(八) 客户未遵医嘱，私自使用药物，但按使用说明的规定使用非处方药的除外；

(九) 客户进行潜水、跳伞、滑雪、滑水、滑翔、狩猎、

攀岩、探险、武术比赛、摔跤、特技表演、赛马、赛车、蹦极等高风险运动和活动；

(十) 战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；

(十一) 核爆炸、核辐射或核污染；

(十二) 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；

(十三) 客户体检、疗养、康复治疗；

(十四) 客户感染艾滋病病毒或患艾滋病；

(十五) 一般健康体检、疗养、康复治疗、物理治疗、心理咨询或治疗；

(十六) 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，或者任何因为客户职业活动直接导致的意外伤害或疾病。

(十七) 任何客户在旅行前已接受治疗或诊断的既往症。