

“SOS 全球救援尊享服务” 服务条款

一、救援服务范围

海外救援服务是在中国境外实施；国内救援服务是在国内实施。对于客户在中国境外（中国大陆以外的地区，包括港、澳、台）旅行时，且每次行程不超过连续 30 天，有资格享用本国际旅行及医疗救援服务；对于客户在中国境内（不含港澳台地区）并且离开其居住地 150 公里之外旅行或出差时，在每次行程不超过连续 30 天，有资格享用国内医疗救援服务。

二、救援服务额度

1、国际旅行及医疗救援

在任一事故下对任何客户的救援服务限额如下：

紧急医疗转送, 医疗转运回国,遗体/骨灰运送回国服务	每次最高上限为美金 100,000 元
未成年同行子女回国	一张经济舱单程机票
亲属探病及住宿	一张经济舱往返机票，住宿项目每日不超过美金 150 元住宿费且每次事件该项目最高上限为美金 750 元
休养期的饭店住宿	每日不超过美金 150 元且每次事件该项目最高上限为美金 750 元
紧急回国料理直系亲属后事	一张经济舱单程机票
除上述紧急医疗转送, 医疗转运回国,遗体/骨灰运送回国服务以外在任一事故下任一客户的救援服务限额	最高上限为美金 10,000 元

2、国内医疗救援

在任一事故下对任何客户的救援服务限额如下：

紧急医疗转送, 医疗转运回居住地, 遗体/骨灰运送回居住地	每次最高上限为人民币 100,000 元
亲友探病, 子女送返, 亲属处理后事	在紧急医疗转送, 医疗转运回居住地, 遗体/骨灰运送回居住地服务之外, 任何客户在任一事故下救援服务的最高上限为人民币 3,000 元。

三、服务方式

客户只需拨打 **400-62-95500** 太平洋寿险救援服务专线，我们将提供每天二十四小时每周七天的普通话和英语服务。

四、服务内容

（一）国际旅行援助服务

1、旅行信息咨询服务

客户可在旅行前和旅行中联络我司获得如下信息：

- 护照和签证要求
- 当地疫苗接种的要求和需要
- 天气
- 当地语言
- 汇率

2、大使馆、领事馆信息

我司可提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。

3、行李延误、遗失援助

当客户搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，我司介绍相关部门如航空、海关等，以协助客户找回行李。若因行李承运人的责任，导致行李遗失，经客户要求，我司应协助客户与其交涉。

4、护照遗失援助

如客户在境外旅行时遗失或被盗重要的身份证件如护照、旅行证件等，我司可向客户提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构，帮助补发相关文件。补发费用需由客户承担。

5、重新安排旅行计划

如客户因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，我司可协助客户重新安排航班、酒店及旅行计划。发生的费用由客户承担。

6、紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务

客户在境外旅行途中遇紧急情况时，可拨打我司电话，得到免费的短时、紧急的电话翻译服务。我司也可协助介绍当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息，但雇佣翻译的费用需由客户承担。

7、紧急法律援助

在客户的要求下，我司可协助介绍当地的律师事务所，甚至协助安排保释等，费用需由客户承担。

8、紧急口讯传递和文件递送

客户或其家属发生紧急伤病事故时，可要求我司将情况尽快通知其家属或本人等。在客户要求时，我司将协助安排将紧急文件递送给客户的亲友或同事，费用需由客户承担。

9、未成年人陪护的安排

经客户请求，我司应当帮助客户安排陪伴未成年子女（限十八周岁及以下，未婚，在学）

注：以上服务基于协助安排或者转介绍的基础，我司不支付任何第三方费用（如护照补发费用、翻译雇佣费用等），所有第三方费用需由客户承担。

（二）国际医疗救援服务

当客户在中国境外遭受意外事故或突发疾病时可使用如下各项服务。

1、电话医疗咨询

当客户在中国境外旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打我司电话得到我司医生的医疗咨询服务。

注：此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。

2、医疗机构介绍和建议

根据客户要求及其身体状况、病情等，我司可介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、经我司审查认证及/或与我司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。

3、协助、安排就医住院

根据患者身体状况、病情等，我司可协助患者在当地尽可能符合治疗要求的、经我司审查认证及/或与我司有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，我司将协助安排该客户住院治疗。

4、派遣当地医生进行治疗

如果客户处于无法移动的状态，经客户请求，我司将为客户推荐当地尽可能符合治疗要求的医疗机构为客户提供上门服务。医疗机构包括医生、医院、诊所、牙医等，提供的内容包括名称、地址、电话、专长、工作时间等。

注：

(1) 虽然我司审慎地选择医疗机构，但并无权力担保该第三方医疗机构的服务质量并且最终是否选择该第三方医疗机构的决定权在于客户本人；

(2) 我司不提供任何直接的诊断或治疗；

(3) 上述服务基于协助安排或者转介绍的基础，我司将不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由客户承担。

5、住院期间医疗费用的担保和/或垫付，及住院期间医疗情况的跟踪、观察和监控

当客户在中国境外旅行途中因突发疾病或者意外原因需要住院治疗时，经我司授权同意，我司会协助客户担保其住院期间的相关医疗费用，每次最多以美金 5,000 元的额度为限。

在为客户担保了住院期间的相关医疗费用的情况下，并且在符合保密及授权条件和可能的情况下，我司会联系客户的主治医生，在客户住院期间对其医疗情况进行跟踪监控，并根据与客户主治医生沟通的情况获得客户的病情及住院情况。

6、递送必需药物和医疗用品

在有医疗必要且我司尽可能的情况下，我司可安排为客户递送该客户护理、治疗 所必需的而在该客户所在地无法获得的药物、药品及医疗用品。药物、药品或医疗用品的递送须遵守当地的法律规定，并且，该类物品及其递送的费用需由客户承担。相关服务费用需由客户承担。

7、医疗翻译服务

我司可安排为客户提供通过电话方式的医疗翻译服务。

8、安排并支付紧急医疗转送

如客户在中国境外旅行时，一旦处于严重病情并经我司的医师判断所在医院无法提供适当处理时，我司将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将客户转移至可提供适当医疗保健服务的最近医院但不一定位于客户国内。客户应当支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

我司具有绝对的权利来决定客户的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。我司还保留根据其当时所知的经评估的全部事实和情况，包括但不限于初诊地医疗机构能否提供充分且必要的治疗条件或者该治疗能否被拖延直至客户返回国内时，决定客户转送目的地和转送的方式、方法的权利。

9、安排并支付医疗转运回国

当客户于中国境外接受了由我司提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，我司将安排并支付正常航班或其它我司认为适当的交通工具转移该客户返回国内继续治疗。我司将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。客户应当支付必要的与医疗转送回国有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

10、安排并支付遗体/骨灰运送回国

若客户在中国境外不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，我司将根据客户的遗愿或其直系亲属的愿望，安排并支付运送其遗体或骨灰返回国内的费用，其中我司将承担必要及合理的储藏费、运输费、化妆费、火化费、骨灰盒或棺柩费，但不包括鲜花费、仪式费及礼厅费等费用。若情况允许并合法，我司可安排在事发当地安葬。

11、安排并支付亲友探病及住宿

若客户在中国境外单独旅行，因连续住院七天以上而需其亲友前往探视时，当我司认为因医疗和情感上确有必要时，经我司事先批准，我司可代为安排并支付该客户的一位亲友一张往返经济舱机票从国内到客户入住的医院探望或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用，并同时代为安排并支付其在当地的住宿。我司将为该探病亲友支付每日不超过美金 150 元之食宿费，且每次事件最高支付金额不超过美金 750 元。此项费用不包括酒店通讯及其他服务费用。

注：我司不承诺该亲友可以获得该国的签证，并且签证及除上述以外的相关费用需由该客户承担。

12、安排并支付未成年子女回国

若 客户因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未成年子女（限十八周岁及以下，未婚，在学）无人照料，我司将安排并支付其未成年子女经最近途径的一张单程经济舱机票返回国内（或当飞机无法直达时的替代交通工具 的交通费用），但其原有之机票应交由我司处理。必要时，我司将安排护送人员随行返国并支付费用。

13、安排并支付紧急返回国内居住地料理直系亲属后事

如客户在中国境外旅行时获悉其直系亲属身故,并需立即折返时，经我司事先认可，我司将安排其返程，并承担一张单程经济舱机票费用或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用。

14、休养期的饭店住宿

如经客户的主治医生和我司的医生从医学角度来认定客户出院后因医疗上的需要应在当地休养，经我司事先认可，我司将安排该客户在出院后立即入住当地一普通的饭店以便其休养。我司将最多支付连续 5 天的食宿费用，每天不超过美金 150 元。

15、紧急口讯传递

客户发生紧急情况或伤病事故时，我司可按客户要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

注：以上所有服务除已在服务额度中承诺的服务项目外，其余为协助安排和转介绍，在救援服务过程中所产生的第三方费用（包括但不限于医疗费用、住院费用、药品费用等），均需要由客户本人承担。

（三）国内医疗救援服务

只有当客户在国内旅行或出差途中遭受意外事故或突发疾病时方可使用如下各项服务。

1、电话医疗咨询

当客户在国内旅行或出差时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打我司电话得到我司医生的医疗咨询服务。

注： 此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。

2、医疗机构介绍和建议

客户如在国内旅途中身体不适或生病,经客户请求,我司可向客户提供医生、医院、诊所、牙医和牙医诊所(合称“医疗服务提供者”)的姓名或名称、地址、电话号码及其工作时间。我司不负责为客户提供任何医疗诊断和治疗服务。虽然我司负责向客户介绍医疗服务提供者的情况,但是我司并不能保证医疗服务提供者的服务质量,而且选择医疗服务提供者的最终决定权在于客户本人。我司在医疗服务提供者的选择过程中将充分履行其谨慎和勤勉的职责,尽可能提供符合客户权益的医疗服务提供者的信息。我司的服务基于协助安排或者转介绍的基础,我司将不支付任何第三方费用,所有第三方费用需由客户承担。

3、协助、安排就医住院

根据客户身体状况、病情等,我司可协助客户在当地尽可能符合治疗要求的、经我司审查认证及/或与我司有合作关系的医疗机构(医生、医院、诊所、牙医等)就医。如病情严重,我司将协助安排该客户住院治疗。

4、安排并支付紧急医疗转送

当客户在国内旅行或出差时,一旦处于严重病情并经我司的医师判断所在医院无法提供适当处理时,我司将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将客户转移至可提供适当医疗保健服务的位于国内的最近医院。我司应当支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

我司具有绝对的权利来决定客户的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。我司还保留根据其当时所知的经评估的全部事实和情况,包括但不限于初诊地医疗机构能否提供充分且必要的治疗条件或者该治疗能否被拖延直至客户返回其居住地,决定客户转送目的地和转送的方式、方法的权利。

5、安排并支付医疗转运回居住地

当客户于国内接受了由我司提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后,经我司的医师从医疗角度判断需转运回居住地,我司将安排并支付正常航班或其它我司认为适当的交通工具转移该客户返回居住地内继续治疗。我司将提供适当的通讯和语言翻译支持,移动医疗器材,轮椅、担架及其它辅助设备,及/或专业医疗护理人员。

6、安排并支付遗体/骨灰运送回居住地

若客户在国内旅行时因意外事故或突发疾病不幸身故,我司将根据客户的遗愿或其直系亲属的愿望,安排并支付运送其遗体或骨灰返回居住地的费用,或安排在当地礼葬

的费用。棺木/骨灰罈规格必须符合航空运输标准者为限。但上述费用补助不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式、或任何其他非必需的费用。

7、安排并支付亲友探病及住宿

若客户在国内单独旅行，因连续住院七天以上而需其亲友前往探视时，我司可代为安排并支付该客户的一位亲友一张往返经济舱机票从居住地到客户入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。

8、安排并支付未成年子女回居住地

若客户因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未成年子女（限十八周岁及以下，未婚，在学）无人照料，我司将安排并支付其未成年子女经最近途径的一张单程经济舱机票返回居住地。必要时，我司将安排并支付护送人员随行返回。

9、安排并支付亲属处理后事

若客户在国内旅行时不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，我司将代为安排该客户的一位亲属一张往返经济舱机票从其居住地前往客户身故地处理后事。

10、紧急口讯传递

客户发生紧急情况或伤病事故时，我司可按要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

注：

（1）第 2 项和第 3 项服务基于协助安排或者转介绍的基础，我司不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由客户承担；

（2）第 4 至第 9 项服务应以规定的救援服务限额为限并同时满足除外责任条款。

（四）除外责任

除非我司已经事先书面批准并且客户已经支付了相关费用，否则下列治疗、项目、病情、活动和与之有关的或间接的费用属于除外责任：

1、由于客户的既往病症而由此发生的救援费用。

2、在单次登记的有效期内，对于客户的单一病情发生一次以上紧急医疗转送和/或医疗转运回居住地。

3、我司的服务计划中没有包含的救援费用以及未经我司事先书面认可的和/或未经我司安排的紧急医疗救援而产生的费用。但当从偏远落后地区进行紧急医疗转送时，客户事先不能够通知/有效联络我司而这样的耽搁有可能导致客户的生命危险或对其造成伤害时，本除外条款不适用。

4、当客户在居住地时，发生的救援事件。

5、不顾医生劝告离开国内居住地旅行并由此发生的救援费用；以获得医学治疗为目的的旅行并由此发生的救援费用或者因之前已发生的意外伤害、疾病或既往病症，需要进一步修养或康复而外出旅行并由此发生的救援费用。

6、如果客户并未出现严重医疗状况，和/或根据我司医生的意见，客户完全可以在本地获得充分的治疗，或者该治疗可以被合理地延期至客户返回中国境内之后进行。由于此等情况而发生的救援费用。

7、根据我司医生的意见，客户其实可以作为一个不需要医疗护送的正常旅行者而坚持要求救援所产生的费用。

8、与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗或费用。但这些不适用于在怀孕的前 24 周内出现的足以危及母亲和/或胎儿生命的任何异常妊娠或怀孕并发症。

9、如果客户从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘地上坑洞、跳伞运动、降落伞、蹦极、热气球、滑翔翼、利用带有空气软管装置的保护性头盔进行的深海潜水、武术、拉力比赛、除了赛跑以外的其它各种竞赛活动和参加任何由专业团体或发起人组织的各种竞技运动的，由于此等情况造成意外事故和伤害而进一步发生的救援费用。

10、因情绪的、智力的或精神疾病而由此发生的任何救援费用。

11、因客户自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、性传播疾病而由此发生的任何救援费用。

12、因客户罹患获得性免疫缺失综合症(“艾滋病”)或与艾滋病有关的疾病而由此发生的任何救援费用。

13、客户不是作为定期商业航班或者经由批准航线飞行的特许租用航空器上的乘客的身份进行空中飞行而由此发生的任何救援费用。

14、客户从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。

15、因为客户接受了一个未经登记注册的医疗服务者所实施的同国家规定的治疗标准不一致的治疗措施和/或开具的医嘱而由此发生的任何救援费用。

16、因为客户加入了任何国家的现役军队或警察部队而由此发生的任何救援费用；因为客户主动参与战争（无论是否对外宣布）、入侵、敌国的行动、对抗、国内战争、叛乱、暴动、革命或起义而由此发生的任何救援费用。

17、无论何种直接原因，包括使用或威胁使用核武器或设备、化学武器和生物武器，包括并不限于恐怖活动或战争而由此发生的任何救援费用。

18、因为客户在轮船、海上钻井平台或者其它类似的离岸设施上工作或活动而由此发生的任何救援费用。

19、要求救援服务时，客户年龄已超过 70 岁。

20、由于核反应或核辐射为直接原因而造成的各种救援费用。

当发生上述所列的除外情况或医疗救援服务的金额超过救援服务限额时，我司只有在收到客户提供的额外金融或偿还担保的前提下，方可以为客户提供按服务内容收费的医疗救援服务。

本服务的解释权归中国太平洋人寿保险股份有限公司，公司有权对本计划进行修改。