

# 苏黎世保险公司北京分公司

## 团体附加旅行紧急支援保险条款

### 第一条 保险合同的构成

苏黎世团体附加旅行紧急支援保险合同（以下简称本附加合同）由主保险合同的投保人（以下以“您”代称）提出申请，经我们审核同意而订立。

主合同的条款中与本附加合同相关的部分均为本附加合同的构成部分，如果主合同与本附加合同的条款内容互有冲突，则以本附加合同为准。

### 第二条 保险责任

在保险期间内，被保险人在**受保旅程**中遭受紧急情况、意外事故或突发疾病，可以拨打我们的支援服务热线（支援服务热线号码详见苏黎世紧急支援服务卡片或保单列明接入号码）后，由我们指定的**特约援助机构**（以下简称特约援助机构）为被保险人提供如下紧急支援保障并在保险单列明的保险金额范围内支付相关的费用：

#### 1. 24 小时电话咨询及转介服务

以下所有的服务仅为协助安排或者转介绍，所有第三方费用需由被保险人承担。特约援助机构在第三方的选择过程中充分履行其谨慎和勤勉的职责，但第三方服务的质量将由第三方自行承担。服务包括以下项目：

（1）电话医疗咨询：被保险人在受保旅程中，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打特约援助机构专线电话得到其机构医生的医疗咨询服务。此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。

（2）介绍医疗服务提供者：根据被保险人要求及其身体状况、病情等，特约援助机构向被保险人介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、经特约援助机构审查认证或与特约援助机构有合作关系的医疗机构。选择医疗服务提供者的最终决定权在于被保险人本人。

（3）协助、安排就诊、住院：根据被保险人情况，特约援助机构可协助、联络就诊。如被保险人的健康状况危急而需要住院治疗，特约援助机构将协助安排被保险人住院治疗。

（4）旅行信息咨询服务：被保险人可在**境外**旅行前和境外旅行中联络特约援助机构获得关于护照和签证要求、当地疫苗接种的要求和需要以及其他旅行信息。

（5）紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务：被保险人在境外受保旅程途中遇紧急情况时，可通过拨打特约援助机构电话，得到免费的短时、紧急的电话翻译服务。特约援助机构也可为被保险人介绍当地合格的翻译。

（6）行李延误、遗失援助：当被保险人在境外受保旅程中搭乘商业航班旅行时，如行李丢失或行李延误，特约援助机构可协助被保险人与相关部门联络寻找行李。

（7）护照遗失援助：如被保险人在境外受保旅程中发生重要的身份证件遗失或被盗，特约援助机构可向被保险人提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构，以便补发相关文件。

（8）紧急法律援助：在被保险人的请求下，特约援助机构可协助介绍境外旅行当地的律师事务所名称、地址和电话，并可协助联络、安排与律师见面。

（9）大使馆/领事馆信息：被保险人可向特约援助机构咨询获得中国驻旅行目的地国大使馆/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。

(10) 重新安排旅行计划：如被保险人在境外受保旅程途中，因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，特约援助机构可协助被保险人重新安排航班、酒店及旅行计划。

(11) 紧急口讯传递和文件递送：被保险人或其家属在境外受保旅程途中发生紧急伤病事故时，可要求特约援助机构将情况尽快通知被保险人家属或本人等。在被保险人要求时，特约援助机构将协助安排将紧急文件递送给被保险人的亲友或同事，发生的费用需由被保险人承担。

以上所有的支援服务仅为协助安排或者转介绍，我们及特约援助机构不负责支付任何第三方费用，所有第三方费用需由被保险人承担。

## 2. 安排紧急医疗转运和运返

在保险期间内，被保险人在受保旅程途中遭遇意外伤害或突发疾病，经特约援助机构从医疗角度认定为有转运必要的，则将该被保险人转运至当地或其他就近地区符合治疗条件的医院；经特约援助机构从医疗角度认定为有运返必要的，则将该被保险人运返至其**居住地**继续治疗。

特约援助机构根据该被保险人体状况或治疗需要，并参考医生建议，具有绝对的权利来决定被保险人的病情是否严重到必须提供紧急医疗转运服务，并根据其当时所知的事实和情况，来决定被保险人转运目的地和转运的时间、方式或方法。运送和运返手段包括配备专业医生、护士和必要的运输工具。运输工具可能包括空中救护机、救护车、普通民航班机、火车或其他适合的运输工具。

若保险单上未载明本项保险责任的保险金额，则转运和运返所产生的所有相关费用由被保险人自行承担。

若保险单上已载明本项保险责任的保险金额，则我们以保险金额为限承担转运和运返费用。转运和运返费用包括特约援助机构安排的运输、运输途中医疗护理及医疗设备和用品之费用。转运和运返费用经我们核实确认后直接支付给特约援助机构，费用总数最高以保险单上所载的本附加险合同项下该被保险人相应的保险金额为限。倘若实际费用超越该保险金额，则超出部分的费用由被保险人负责支付。如果在紧急情况下，被保险人因身体状况不允许或其他客观原因无法通知特约援助机构，自行安排转运和运返的，我们将参照在相同情况下若由特约援助机构提供或安排服务所需要的合理的费用进行赔偿。

若该被保险人在同一旅程中自愿投保由我们承保的多种保险产品，如同一保险事故在不同保险产品中均属于保险责任范围的，则我们仅按其中保险金额最高者承担保险责任。

## 3. 安排遗体送返

在保险期间内，被保险人在受保旅程途中遭遇意外伤害或突发疾病身故，经特约援助机构可安排运送其遗体或骨灰返回居住地；或者应被保险人的遗愿或其直系亲属的要求，若情况允许并合法，特约援助机构可安排在事发当地安葬。

若保险单上未载明本项保险责任的保险金额，则安排遗体返所产生的所有相关费用由被保险人自行承担。

若保险单上已载明本项保险责任的保险金额，则我们以保险金额为限承担安排遗体或骨灰运送过程中合理且必须的费用，包括尸体防腐、保存、火化、运输及骨灰盒等材料和服务费用，或者经批准在事发当地安葬的丧葬费用，其中丧葬费用已保险列明的丧葬费限额为限。相关费用我们将直接支付给特约援助机构，超过限额部分由身故保险金受益人或被保险人的继承人负责支付。

若该被保险人在同一旅程中自愿投保由我们承保的多种保险产品，如同一保险事故在不同保险产品中均属于保险责任范围的，则我们仅按其中保险金额最高者承担保险责任。

#### 4. 安排亲友探病

在保险期间内，被保险人在受保旅程途中因罹患疾病或遭遇意外伤害事故而必须在当地医疗机构接受住院治疗，且该住院治疗已经超过连续 5 天以上，特约援助机构将按被保险人的要求，安排被保险人的直系亲属或朋友前往被保险人入住的医院探望。

若保险单上未载明本项保险责任的保险金额，则安排探望所产生的所有相关费用由被保险人自行承担。

若保险单上已载明本项保险责任的保险金额，则我们以保险金额为限，按照实际发生金额支付该直系亲属或朋友从其居住地到被保险人入住的医院所在市级行政区域的一张经济舱往返机票、船票或火车票以及不超过 5 天的住宿费用，给付金额以保险单上列明该被保险人的该项保险金额为限，超过限额部分由被保险人自付。

#### 5. 安排同行子女或老人返回

在保险期间内，被保险人在受保旅程途中因罹患疾病或遭遇意外伤害事故而身故或需要医疗运返，导致其随同旅行的未满十七周岁子女或超过七十五周岁老人无人照顾时，特约援助机构将按被保险人的要求，安排护送该子女或老人返回其居住地。

若保险单上未载明本项保险责任的保险金额，则安排护送所产生的所有相关费用由被保险人自行承担。

若保险单上已载明本项保险责任的保险金额，则我们以保险金额为限，支付从保险事故发生地到该子女或老人居住地的经济舱单程机票及相关护送费用。如该同行子女或老人已购买往返票，我们有权安排其尽可能使用其返程票，而不承担返程票费用。给付金额以保险单上列明该被保险人的该项保险金额为限，超过限额部分由被保险人自付，如被保险人已身故，则超过限额部分由身故保险金受益人或被保险人的继承人负责支付。

#### 6. 代缴入院保证金（可选责任）

代缴入院保证金是可选择投保的保险责任。若本项责任未在投保单、保险单或保险凭证上载明已由我们承保的，则不产生效力。

若被保险人在境外旅行途中，因健康状况危急而需要住院治疗，并经特约援助机构安排进行住院治疗时，在得到我们的授权的前提下，特约援助机构将代缴入院保证金，代缴入院保证金以保险单列明该被保险人境外医疗费用保险金额的 30% 为限。对被保险人在境外医疗机构发生的门诊费用，特约援助机构将不予代缴。

### 第三条 责任免除

主合同第四条规定的责任免除情形（如适用）均适用与本附加合同，若主合同中责任免除条款与本条款有抵触之处，则应以本条款为准。

被保险人若因下列治疗、行为、活动产生的相关费用，我们及特约援助机构将不提供紧急支援保障及不支付任何费用。

- 一、 已存在病情并由该病情直接导致发生的任何费用；
- 二、 在最长不超过一年的保险期间内，针对被保险人某一项相同的意外事故或疾病等，发生了多于一次的医疗转运和/或送返；
- 三、 本附加条款没有明确规定的成本或费用，和事先没有经过我们书面认可的成本费用；
- 四、 被保险人在居住地发生的事故；

- 五、 被保险人违反特约援助机构执业医师的建议而发生的费用,或者以疗养和恢复为目的而发生的费用;
- 六、 根据特约援助机构专业知识认为被保险人病情能够在当地充分治疗, 或治疗可以延后直至返回其本国或中国时发生的任何医疗转运和/或送返的费用;
- 七、 根据特约援助机构医师的意见, 当被保险人可以作为一个不需要护送的正常旅行者而发生的任何医疗转运和/或送返费用;
- 八、 与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗和费用。但不适用于在怀孕前二十四周内及母亲和/或胎儿生命的任何怀孕异常或怀孕并发症;
- 九、 当被保险人由于参与各类体育活动而间接或直接导致的损伤: 或参加任何种类赛跑, 以及职业性或主办的任何有组织体育活动时发生的意外事故或伤害的任何有关费用;
- 十、 因被保险人情绪、智力障碍或精神上疾病发生的任何费用;
- 十一、 因被保险人自残、自杀、吸毒或者酗酒发生的任何费用;
- 十二、 因被保险人获得性免疫缺失综合症(艾滋病)或任何与艾滋病有关的病情或疾病发生的任何费用;
- 十三、 被保险人不是作为在规定航线乘坐定期航班或许可包机的乘客, 而进行的任何形式的空中飞行所发生的相关费用;
- 十四、 被保险人从事或试图从事非法行为所发生的任何费用;
- 十五、 任何经由一个非登记注册的医疗服务者所做的和国家规定的医疗实践标准规则不一致的治疗或医嘱而发生的任何费用;
- 十六、 被保险人是国家现役军人或警察, 主动参与战争、入侵、敌国的行动、对抗、国内战乱、叛乱、暴动、革命或起义而发生的任何费用;
- 十七、 被保险人涉及使用或释放任何核武器、装置或者化学、生物制剂而发生的任何费用, 包括由于恐怖行为或战争以任何方式引起的费用;
- 十八、 被保险人因在轮船或钻井平台等类似的离岸设施上发生的任何费用;
- 十九、 在本附加险保险期间内, 被保险人申请支援服务时, 被保险人年龄超过投保单、保险单或保险凭证中载明的可保年龄;
- 二十、 因核反应或辐射直接引起的任何费用;
- 二十一、 被保险人可从社会保险或其他相关保险得到赔偿的部分, 但不包括被保险人没有参加社会保险或者无法从其他保险中得到赔偿;
- 二十二、 在被保险人本国或居住地所发生的丧葬费用。

#### **第四条 受益人的指定**

除另有约定, 本附加合同保险金的受益人为被保险人本人。

#### **第五条 被保险人义务**

一、被保险人应当向我们提供准确的亲属信息; 若被保险人的信息发生变化, 请及时通知我们的客户服务部门。

二、当被保险人发生属于支援范围内的意外事故或突发疾病时, 被保险人、陪同被保险人的紧急联系人或其直系亲属应当立即通知特约援助机构, 并尽快以适当的方式安排被保险人前往就近的医院接受治疗。在到达医院后, 设法联络特约援助机构, 除了告知被保险人基本信息及事故情况外, 还需告知以下内容:

1. 被保险人已前往的医院或医疗机构名称、地址及电话；
2. 被保险人的家庭医生及当地主诊医生的姓名、地址及电话。

## **第六条 特别申明**

特约援助机构为被保险人所安排的医生、医院、诊所及其他类似的专业机构、人员是独立的服务单位，他们对自己的行为承担法律责任。他们不是我们及特约援助机构的雇员、代理人或服务人员，他们对被保险人提供的紧急支援均属建议性、辅助性服务。任何一项服务均由被保险人或其亲属提出，经特约援助机构同意后提供。我们及特约援助机构对其行为不负任何法律责任。

## **第七条 名词解释**

- 一、**受保旅程**：当本保险附加在旅行意外保险下，受保旅程为符合主合同定义的旅程；当本保险附加在其他意外保险下，受保旅程为被保险人在本合同有效期内，离开其境内日常居住地或日常工作地，直接前往境外旅行目的地开始，至该被保险人完成该次旅行后直接返回至其境内日常居住地或日常工作地为止。
- 二、**特约援助机构**：是指受我们委托，为被保险人提供国际紧急支援服务的专业援助公司。
- 三、**境外**：是指非中华人民共和国的其他国家或地区，但前往中华人民共和国的台湾、香港、澳门地区时，我们承担保险责任。
- 四、**本国**：是指被保险人的国籍国。
- 五、**居住地**：是指中华人民共和国（但不包括中国香港、澳门、台湾地区）任一省份（自治区或直辖市），对于被保险人而言，以投保单上填写的被保险人居住地址为准。
- 六、**已存在病情**：是指在接受支援服务前 90 天，被保险人经职业医师诊断或治疗过的任何病情，或未经医生诊断和治疗，但症状明显，以普通人医学常识知晓应寻找医生诊断或治疗的病情。

（此页内容结束）