

## 一、投/被保险人

- 1、本计划的成年人投保年龄为 18 周岁至 90 周岁，未成年人的投保年龄为 30 天至 17 周岁。
- 2、投保人、被保险人证件：身份证、护照。

## 二、保险期间

- 1、 保险合同的保险期间以保险单载明的保险期间为准，自保险合同生效日零时起算。二十四小时为一日，以北京时间为准。
- 2、 本保险的保险期间必须完整覆盖被保险人离开及返回到日常生活、工作所在地的旅行期间。
- 3、 全年保障每次旅行的保障期限最长为 182 天。

## 三、保障国家/地区

- 1、 本保险不承保任何直接或间接由于计划或实际前往或途经缅甸、俄罗斯、乌克兰、克里米亚和塞瓦斯托波尔、叙利亚、委内瑞拉、古巴、阿富汗、白俄罗斯、伊朗、朝鲜、尼泊尔或在上述国家或地区旅行期间发生的保险事故。
- 2、 本保险对于任何直接或间接由于前往或途经以下国家或地区发生的事故不提供救援服务。1) 亚洲：英属印度洋领地，Cocos Islands，东帝汶，朝鲜，缅甸，伊朗，叙利亚，阿富汗；2) 欧洲：克里米亚地区和扎波里兹日亚、赫尔松、顿涅茨克和卢汉斯克人民地区、白俄罗斯、俄罗斯联邦；3) 南美洲：委内瑞拉；4) 非洲：厄立特里亚，索马里，圣赫勒拿岛，西撒哈拉，利比亚，刚果（金），乍得，中非，科摩罗；5) 大洋洲：美属萨摩亚群岛，布韦岛，圣诞岛，法属南部领地，赫德岛和麦克唐纳群岛，基里巴斯，马歇尔群岛，麦克罗尼西亚，瑙鲁，尼乌亚岛，皮特凯恩岛，所罗门群岛，南乔治亚和南桑威治，托克劳群岛，汤加，图瓦卢，US Minor Outlying Islands，瓦努阿图，瓦利斯和富图纳群岛；6) 南极洲。
- 3、 本保险单保障被保险人从中国大陆地区出发至全球范围内的海外旅行，涵盖地区包括但不限于美国、加拿大、澳大利亚、新西兰、韩国、日本以及香港、澳门和台湾等国家和地区以及所有申根国家，包括但不限于奥地利、比利时、丹麦（含格陵兰岛及法罗群岛）、芬兰、法国、德国、冰岛、意大利、希腊、卢森堡、荷兰、挪威、葡萄牙、西班牙、瑞典、瑞士、波兰、捷克、爱沙尼亚、立陶宛、斯洛伐克、匈牙利、斯洛文尼亚、拉脱维亚、马耳他及列支敦士登、克罗地亚等国家和地区。
- 4、 本保险仅承保被保险人从中国大陆出发，返回中国大陆的旅行。本保险不承保外籍人士返回原籍国的旅行。
- 5、 本保险不承保在投保本保障计划时已置身于境外的被保险人。

## 四、保险金额

保险金额是保险人承担给付保险金责任的最高限额，保险金额由投保人、保险人双方约定，并在保险单或批单中载明。保险金额一经确定，保险期间内不能进行变更。

## 五、赔付比例及限额

- 1、 71 周岁至 80 周岁的被保险人，其“意外事故身故及残疾保险金”、“公共交通意外保险金”和“急性病身故(含猝死)”和“意外事故及疾病医疗费用补偿”的保险金额为保障利益表中所载金额的一半，保险费维持不变，81-90 周岁的被保险人其上述保额为保障利益表中所载金额的四分之一，保费维持不变。
- 2、 “意外事故残疾保险金”给付标准：被保险人于本合同有效期内遭遇意外事故，且自事故发生之日起一百八十天内致成《人身保险伤残评定标准》(标准编号为 JR/T 0083—2013) (行业标准) 所列伤残或

烧伤程度等级之一者，则本公司以保险合同所载的保险金额为基数，按该伤残或烧伤程度等级对应的保险金给付比例给付伤残保险金。

3、根据保监发〔2015〕90号的规定，对于父母为其未成年子女投保的人身保险，在被保险人成年之前，各保险合同约定的被保险人死亡给付的保险金额（包括在所有商业保险公司所购买的保险，但不包括投资连结保险、万能保险以及航空意外伤害保险）总和、被保险人死亡时各保险公司实际给付的保险金总和：**投保年龄不满10周岁的，不得超过人民币20万元；投保年龄已满10周岁但未满18周岁的，不得超过人民币50万元，故对于被保险人的投保限额超过上述规定的，我司不再承保，若尚未达到限额的，本公司仅就差额部分进行承保。**

## 六、指定医院

【医院】指拥有合法经营执照，有合格医生和护士为病人提供24小时留院治疗和护理服务的，但不包括主要目的为康复、疗养、护理、戒酒、戒毒或类似的医疗机构。**若非因急症在中国境内的医院治疗，则该医院必须是符合上述条件的二级或三级公立医院普通部。若因急症需要就近在中国境内非二级或三级公立医院普通部治疗，被保险人需在保险事故发生时起48小时内通知保险人，并在身体状态稳定后转入符合上述条件的二级或三级公立医院普通部。**

## 七、费用补偿原则

本保险适用医疗费用补偿原则。若被保险人已从其他途径（包括社会医疗保险、公费医疗、工作单位、本公司在内的任何商业保险机构等）获得医疗费用补偿，则本公司仅对被保险人实际发生的医疗费用扣除其所获医疗费用补偿后余额按照本合同的约定进行赔付。社保卡个人账户部分支出视为个人支付，不属于已获得的医疗费用补偿。

## 八、投保份数

本产品每人仅限购买一份。若被保险人自愿投保由本公司承保的多种综合保险（不包含团体保险），且在不同保障产品中有相同保险利益的，则本公司仅按其中保险金额最高者做出赔偿，并退还其它保险项下已收取的相应保险利益的保险费。

## 九、特别提示

- 1、本保险不承保任何直接或间接由于计划或实际前往或途径对中华人民共和国公民施行电子签、免签、落地签政策的国家或在上述国家旅行期间发生的旅行延误、行李延误、个人财产损失、旅行证件损失。
- 2、本保险合同所载各项保险利益不承保投保人或者被保险人在递交投保申请或者为该次旅行预定相关旅行服务时已知已存在可能导致发生该保单上所载任何一项保险事故的情况或者条件，包括但不限于旅行服务提供商、政府、媒体等第三方机构已经宣布或已经发生或者可能发生的任何恶劣天气、自然灾害、罢工抗议、及旅游提醒。
- 3、本保险扩展承保被保险人参加乘风滑翔、滑翔、单人跳伞、地上坑洞勘探活动，或置身于任何飞机或者空中运输工具（以乘客身份搭乘民用或商业航班者除外）期间发生的意外事故，但其“意外事故身故及残疾保障金”、“意外事故及疾病医疗费用补偿”及“紧急医疗运送和送返”的保险金额，仅为保障利益表中所载金额的25%，同时保险费维持不变。
- 4、任何在下列期间发生的或由下列原因造成的保险事故，本公司不负任何赔偿责任：战争、军事行动、暴动或武装叛乱期间；侵略、外敌行为、敌对（不论是否宣战）、内战、叛乱、革命、起义、军事行动或篡

权、受任何政府或国家权力机构的指挥对财产的没收或国有化或征用或毁坏或破坏的、暴乱骚乱。本计划不承保前往现阶段已处于战争状态、已被宣告为紧急状态；或在将来处于战争状态、被宣告为紧急状态的地区和国家的旅行者。

5、除保单中明确约定特别承保由被保险人投保前患有的心脑血管疾病、高血压及糖尿病导致的医疗费用，赔付金额以保单载明的保险金额为限，**本公司不负责赔偿由下列原因造成的保险事故：受保前已存在之病症或未向本公司声明并由本公司书面接受被保险人的既往身体状况、慢性病、精神病、精神分裂、艾滋病、性传播疾病、遗传性疾病、先天性疾病、真菌感染疾病或缺陷、先天性畸形、牙齿治疗（但因意外伤害事故导致的必须进行的牙科门诊治疗不在此限）、预防性手术等非必须紧急治疗的手术、器官移植。**

#### 十、 保险费支付

本保险需一次性支付保险费。

#### 十一、 如实告知

投保人/被保险人已经如实填报一切重要的有关资料，绝无隐瞒或保留任何重大事实以影响保险公司评估风险或接受本投保申请。如未履行如实告知义务的，保险公司有权依法解除保险合同，并对合同解除前发生的保险事故不承担保险责任。

#### 十二、 服务热线

1、全国统一客服热线：95550（提供周一至周日 8:00--21:30 报案、咨询、投诉、承保理赔信息查询等服务）。

2、24 小时紧急援助专线：+86 21-61297926（全天候提供报案、索赔指引咨询、转运、医疗费用担保和垫付、旅行证件丢失援助等服务）。

#### 十三、 分支机构

目前，安盛天平已在上海、北京、广东、深圳、浙江、江苏、四川、河北、湖北、山东、重庆、天津、广西、大连、山西、云南、宁波、青岛、河南、安徽、内蒙古、陕西、福建、东莞、佛山、苏州设有分支机构。本公司理赔服务中心位于上海，所有理赔案件的申请需递交至上海理赔服务中心统一处理。在保险公司没有设立分支机构的地区，可能存在服务不到位、时效差等情况。

#### 十四、 保险合同的解除

投保人可于保险合同成立后，保险责任开始前书面申请撤销本合同，本公司进行审查后符合条件的将退还已缴保费，保险合同关系自本公司同意退费之日解除。对于保险期间为一年的保单，投保人可于本合同有效期内至少提前三十天以书面形式向本公司申请退保，但本公司已根据本保险合同约定给付保险金的除外。本合同将于书面通知列明的合同终止日二十四时终止。退保时对于已经生效的保险天数，本公司将按照同一保险计划项下的短期保障计划结算保费。已经生效的保险天数超过 180 天的，但客户申请退保的，保费将不再退还。

十五、 **保险人不应当被认为对下列情形提供任何保险保障或负责支付任何索赔或提供任何利益：如提供该任何保险保障、支付该任何索赔或者提供该任何利益会使保险人受到联合国决议或者中国、欧盟、英国或美国的贸易或经济制裁、法律或法规下的任何制裁、禁令或者限制。**

十六、 **本投保须知、保险单、投保单/投保申请、保险条款、批单或备注（如有）及其他约定书（如有）均为保险合同的构成部分。**

十七、 您可以向本公司业务人员或代理商索取保险条款，或致电本公司客服热线 95550、或登录本公司官网 [www.axa.cn](http://www.axa.cn) 查询保险条款；请您仔细阅读保险条款，尤其是**除外责任、免责条款、赔偿限额、免赔额、一般条件**等黑体字/彩色标题标注的条款内容，如有不明白或有异议的，请向保险公司业务人员或代理商进行询问，**如未询问，视同已经对条款内容完全理解并无异议。**

十八、 请了解本公司的偿付能力充足率已达到了监管要求，若需进一步了解本公司最新季度的偿付能力信息及风险综合评级结果，请登录安盛天平保险公司官网 [www.axa.cn](http://www.axa.cn) 查询，该信息可以作为您决定是否投保的参考信息。

#### **【温馨提示】**

#### **【保险单证送达方式】**

购买本产品后，安盛天平会向您投保时提供的邮箱发送电子保单。您也可以通过安盛天平官方微信公众号“安盛天平保险”或登录安盛天平官网 [www.axa.cn](http://www.axa.cn) 上查询、下载电子保单。

#### **【保费发票等凭证送达方式】**

本产品提供电子发票，如需电子发票，您可以通过以下方式获取：

1、登录安盛天平财产保险官网：[www.axa.cn](http://www.axa.cn)，首页-【客户服务】-【保单服务】-【电子发票领取】-【非车险保单】，输入保单号码、被保险人身份证号码、验证码信息后，点击【申请发票】，即可提交电子发票申请。

2、关注微信公众号“安盛天平保险”，点击【我的】-【个人中心】，需进行实名注册绑定客户个人信息，点击【我的发票】，选择【其他】选择保单即可申请领取电子发票。

若未收到电子发票，您可以拨打安盛天平财产保险客服热线：95550 反馈，将安排对接人员进行处理。

#### **【互联网保险产品 & 保单的查询和验真途径】**

如您购买的是互联网保险产品，需验证电子保单，可以按照以下方式操作：

1、拨打安盛天平财产保险客服热线：95550 查询验证；

2、登录安盛天平财产保险官网网址：[www.axa.cn](http://www.axa.cn)，首页-【客户服务】-【电子保单服务】-【电子保单验真】，上传电子保单后可进行验真查询。

#### **【理赔、保全等客户服务联系方式】**

1、拨打安盛天平全国统一服务热线 95550；

2、登录安盛天平官网 [www.axa.cn](http://www.axa.cn) 在线提交理赔、保全申请；

3、通过安盛天平官方微信公众号“安盛天平保险”在线提交理赔、保全申请；

4、理赔、保全服务可在线申请，后续将由客服人员线下跟进处理。对于退保申请自收到客户完整准确的申请资料之日起的 3 个工作日内完成处理。

#### **【退保条件标准】详见投保须知**

#### **【退保流程及时限】**

1、拨打安盛天平全国统一服务热线 95550；

2、登录安盛天平官网 [www.axa.cn](http://www.axa.cn)，选择【客户服务】-【保单服务】-【保单变更服务】，在线提交退保申请；

3、通过安盛天平官方微信公众号“安盛天平保险”选择【我的】-【我的保单】，在线提交退保申请；

4、在线提交的退保申请，将由客服人员线下跟进处理并且自收到客户完整准确的申请资料之日起的 3 个工作日内完成处理。

#### **【投诉联系方式】**

1、拨打安盛天平全国统一服务电话 95550；

2、在安盛天平官网投诉（<https://www.axa.cn/>）留言直接录入信息或发送投诉内容至投诉邮件 [service\\_customer@axatp.com](mailto:service_customer@axatp.com)；

3、点击官网或微信公众号在线客服投诉，服务时间：8：30—21：30，全年无休。