

都会传家(2018)终身寿险（分红型）增值服务手册

一、服务说明

感谢您选择中美联泰大都会人寿保险有限公司（以下简称“我司”或“我们”）的《都会传家(2018)终身寿险（分红型）》产品（以下简称“保险合同”或“本合同”）。根据您目前在我司享有该保险产品的情况，我司特别向本保险合同保险单上所登载的**被保险人本人**（以下简称“您”）提供一份增值服务套餐（以下简称“本服务”），包括全球紧急救援服务和全球贵宾礼遇服务。但若您未购买上述产品或未在保险费约定支付日成功缴纳保费，则无法享受本服务。

本服务由我司委托国内健康服务供应商（以下简称“服务商”）为您协调和提供，**不额外收取费用**，除非相关服务说明中已明确该服务属于**自购、自费或超出标准的服务**，详情请仔细阅读本服务手册。

- 1.1. **服务对象**：持有我司有效的都会传家(2018)终身寿险（分红型）保险合同之被保险人。
- 1.2. **增值服务有效期**：以下简称“服务有效期”，本服务的有效期自本合同生效日起的第一个自然日生效，其中止、复效、终止、满期的时间均与本合同约定同步，**在发生本服务手册所列的无法享受本服务的情形或本合同处于中止期间或终止等非有效状态下，被保险人不能享受本服务。**
- 1.3. **增值服务等待期**：以下简称“服务等待期”，即服务有效期开始起的30个自然日。**服务等待期内不享受本服务。**
- 1.4. 使用本服务手册的各项服务内容，即代表服务对象（被保险人）同意个人信息使用的相关授权：服务对象授权我司以及服务商在适用法律、法规允许或要求的范围内，在中国境内外，从各渠道收集与提供本服务有关的任何服务对象的个人信息，并已知晓并同意我司及服务商将在下列情况下收集、使用、存储、披露、传送或以其他方式处理任何服务对象的个人信息：
 - (1) 服务对象致电要求服务商提供本服务时；
 - (2) 服务过程中经服务对象授权，由其他服务商提供服务时。同时，在服务过程中，服务商可以对服务进行电话录音，并且我司出于对服务监控之目的，有权在法律允许的范围内分享该录音、以及任何其他从服务对象处获得的信息。
- 1.5. 服务商已审慎地选择医疗服务提供商，但并无权力担保所选择的医疗服务提供商的服务质量等。服务对象及其亲友应根据自行情况决定是否使用服务商建议的医疗服务提供商的服务。
- 1.6. **对于超出服务限额的救援费用、所有门诊住院医疗费用及任何由其他服务商提供服务所产生的费用，应由服务对象承担。**
- 1.7. **增值服务责任免除**：若您在申请增值服务时涉及《都会传家(2018)终身寿险（分红型）》之保险合同条款中列明的《责任免除》之情况，**将不能享受相应的增值服务。**
- 1.8. **服务商**：本服务由上海奥私礼商务管理有限公司为您提供。
- 1.9. 本服务所涉及的相关名词，如生效、复效、中止、终止、满期等，以本合同之保险合同条款为准。

二、服务专线

在服务期内，如被保险人需要享受本服务的各服务项目时，可拨打服务商的24小时服务热线电话（以下简称“服务专线”）。拨打方法如下：

中国境内拨打：400-616-8688

国际拨打：+86 10-64105932

三、全球旅行及医疗救援服务项目

(一)重要释义:

1. 服务范围:
 - (1) 国际旅行援助服务和国际医疗救援服务适用于服务对象离开常住国和本国, 并且单次旅行时间不超过90天。
 - (2) 国内医疗救援服务适用于服务对象离开长期居住地150公里以外, 并且单次旅行不超过90天。
2. 服务等待期后, 当服务对象需要旅行协助, 或对等待期后遭受的意外事故、突发疾病需要援助时, 可使用各项服务。对服务等待期届满前发生的意外事故或突发疾病, 服务商有权拒绝提供服务。
3. “本国”: 指服务对象的国籍国。
4. “常住国”: 指中国(但不包括台湾地区、香港和澳门特别行政区)。
5. “居住地”: 指在中华人民共和国境内(不包括台湾地区、香港和澳门特别行政区)任一省份(自治区或直辖市), 以服务对象与我司签发的保险合同上登记的通讯地址为准。
6. 适用年龄: 服务对象使用全球旅行及医疗救援服务的最大适用年龄为75周岁。

(二)国际旅行援助服务

1. 旅行信息咨询服务

服务对象可在旅行前和旅行中联络服务商获得如下信息:

- 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

服务商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

当服务对象搭乘商业航班旅行时, 如在旅途中丢失或延误行李, 服务商可介绍相关部门如航空公司、海关等, 以协助服务对象找回行李。

4. 护照遗失援助

如服务对象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, 服务商可向服务对象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。

5. 重新安排旅行计划

如服务对象因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行, 服务商可协助服务对象重新安排航班、酒店及旅行计划。

6. 紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务

服务对象在境外旅行途中遇紧急情况时, 可拨打服务商电话, 得到免费的短时、紧急的电话翻译服务。服务商也可协助介绍当地翻译, 包括地址、电话和工作时间等信息。

7. 紧急法律援助

在服务对象的要求下, 服务商可协助介绍当地的律师事务所, 甚至协助安排保释等。

8. 紧急预支现金

在服务对象事先书面同意和承诺事后偿还服务商预支的费用的前提下，服务商将向服务对象提供至多 5,000 美金的现金预支。

* 服务商需事先从服务对象的信用卡或者从家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行，同时服务对象应对本项服务支付相关案件服务费用。

9. 紧急口讯传递和文件递送

服务对象或其家属发生紧急伤病事故时，可要求服务商将情况尽快通知其家属或本人等。在服务对象要求时，服务商将协助安排将紧急文件递送给服务对象的亲友或同事。

注意：

以上国际旅行救援服务基于协助安排或者转介绍的基础，服务商不支付任何由其他服务商提供服务所产生的费用，所有由其他服务商提供服务所产生的费用需由服务对象承担。

(三) 国际医疗救援服务

1. 电话医疗咨询

当服务对象在中国境外旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打服务商电话得到服务商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. 医疗机构介绍和建议

根据服务对象要求及其身体状况、突发疾病病情等，服务商可介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、经服务商审查认证及/或与服务商有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。

3. 协助、安排就医住院

根据服务对象身体状况、病情等，服务商可协助服务对象在当地尽可能符合治疗要求的、经服务商审查认证及/或与服务商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，服务商将协助安排该服务对象住院治疗。

4. 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

当服务对象在其本国或常住国境外因疾病或者意外需要住院治疗时，在服务对象的要求下，服务商将协助服务对象及时办理入住其网络医院的手续并担保其住院期间的相关医疗费用。

在为服务对象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，服务商医生会联系服务对象的主治医生，在对象住院期间对其医疗情况进行跟踪监控，在可能的情况下，服务商可尽力协助获取服务对象的医疗报告、出院小结、账单和收据等文件。

* 服务商需事先从服务对象的信用卡或者从其家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行，同时服务对象应对本项服务支付相关担保和垫付的服务费用。

5. 递送必需药物和医疗用品

在有医疗必要且服务商尽可能的情况下，服务商可安排为服务对象递送该对象护理、治疗所必需的而在该对象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服务对象承担。服务商需向服务对象收取相关服务费用。

6. 紧急医疗翻译服务

服务商可安排为服务对象提供通过电话方式的紧急医疗翻译服务。

7. 安排紧急医疗转送

如服务对象在中国境外旅行时，一旦处于严重病情并经服务商健康专员判断其所在医院无法提供适当处理，且其病情充分严重到必须提供紧急医疗转送服务时，服务商将安排适当的通讯、交通工具或医疗护送小组将服务对象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服务对象常住国内。服务商将在服务限额内承担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转送服务过程中通常发生的附属费用。但其原有之机票应交由服务商处理。

8. 安排医疗转运回国

当服务对象于中国境外接受了紧急住院或紧急初步治疗后，经服务商健康专员从医疗角度判断其病情充分严重到必须转运回国，服务商将安排正常航班或其它服务商认为适当的交通工具转移该服务对象返回中国国内居住地继续治疗。服务商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。服务商将在服务限额内承担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转运服务过程中通常发生的附属费用。但其原有之机票应交由服务商处理。

9. 安排遗体/骨灰运送回国

若服务对象在中国境外因意外事故或突发疾病不幸身故，服务商将根据服务对象的遗愿或其直系亲属的愿望，安排并承担运送其遗体或骨灰返回国内的费用，或安排在当地礼葬的费用。棺木/骨灰罐规格必须符合国际航空运输标准者为限。但服务商承担的费用不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式、或任何其他非必需的费用。

10. 安排直系亲属探病及住宿

若服务对象在中国境外单独旅行，因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时，服务商可代为安排并承担该服务对象的一位直系亲属一张往返经济舱机票从国内到服务对象入住的医院探望，并同时代为安排并在服务限额内承担其在当地的住宿。此项救援费用不包括任何食物、饮料、通讯及其他服务费用。

* 服务商不承诺该直系亲属可以获得该国的签证。

11. 安排同行的未成年子女回国

若服务对象因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满十六周岁（含）之未成年子女无人照料，服务商将安排并承担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，但其原有之机票应交由服务商处理。必要时，服务商将安排护送人员随行返国并支付此项费用。

12. 紧急口讯传递

服务对象发生紧急情况或伤病事故时，服务商可按请求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

注意：

i. 上述服务中，在任一事故下的部分国际医疗救援服务项目限额如下：

服务项目	服务限额	
7. 安排紧急医疗转送 8. 安排医疗转运回国 9. 安排遗体/骨灰运送回国	每次最高上限为美金 1,000,000 元	
10. 安排直系亲属探病及住宿	一位直系亲属一张经济舱往返机票。每日住宿不超过美金 250 元，且每次事件住宿项目最高上限为美金 1,000 元	第 10 项和第 11 项服务之两项合计服务限额最高为美金 10,000 元。
11. 安排同行的未成年子女回国	一张经济舱单程机票	

对于超出服务限额的救援费用、所有门诊住院医疗费用及任何由其他服务商提供服务所产生的费用，应由服务对象承担。

ii. 上述第 2 项和第 3 项服务基于协助安排或者转介绍的基础，服务商和我司不支付任何由其他服务商提供服务所产生的费用和医疗费用，所有由其他服务商提供服务所产生的费用和医疗费用需由服务对象承担；

iii. 上述第 4 项和第 5 项服务，服务商将按照个案收取单项服务的服务费。服务商和我司不支付任何住院医疗费用和任何其他服务商费用，所有住院医疗费用其他服务商费用需由服务对象承担；上述第 4 项服务，服务商向服务对象提供住院费用的财务担保需基于如下前提：服务商需事先从服务对象的信用卡或者从服务对象家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行；

iv. 上述第 4 项至第 8 项服务，服务商有权利来决定服务对象的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送或其他项目服务。服务商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服务对象返回国内时，决定服务对象转送目的地和转送的方式、方法的权利。

上述第 7 项至第 11 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。

(四) 国内医疗救援服务

只有当服务对象在国内旅行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

当服务对象在国内旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打服务商电话得到服务商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. 医疗机构介绍和建议

服务对象如在中国境内旅途中身体不适或生病，根据服务对象要求及其身体状况、病情等，服务商可介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、经服务商审查认证及/或与服务商有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。

3. 协助、安排就医住院

根据服务对象身体状况、病情等，服务商可协助服务对象在当地尽可能符合治疗要求的、经服务商审查认证及/或与服务商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，服务商将协助安排该服务对象住院治疗。

4. 安排紧急医疗转送

当服务对象在国内旅行时，一旦处于严重病情并经服务商健康专员判断所在医院无法提供适当处理时，服务商将安排适当的通讯、交通工具将服务对象转移至可提供适当医疗保健服务的位于国内的最近医院。服务商将承担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。

5. 安排医疗转运回居住地

当服务对象于国内接受了由服务商提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，经服务商健康专员从医疗角度判断需转运回居住地，服务商将安排正常航班或其它服务商认为适当的交通工具转移该服务对象返回居住地内继续治疗。转运过程中，经服务商判断如有必要，服务商将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器械，轮椅、担架等其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。

6. 安排遗体/骨灰运送回居住地

若服务对象在国内旅行时因意外事故或突发疾病不幸身故，服务商将根据服务对象的遗愿或其直系亲属的愿望，安排并承担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/骨灰罐规格必须符合

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. 安排直系亲属探病及住宿

若服务对象在国内单独旅行，因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时，服务商可代为安排并支付该服务对象的一位直系亲属一张往返经济舱机票从居住地到服务对象入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。每次事件住宿费最高支付金额不超过人民币 3,000 元。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。

8. 安排未成年同行子女回国内居住地

若服务对象在国内旅行途中因遭受意外事故、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满十六周岁（含）之未成年子女无人照料，服务商将安排并承担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，服务商将安排并支付护送人员随行返回。

9. 紧急口讯传递

服务对象发生紧急情况或伤病事故时，服务商可按要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

注意：

i. 上述服务中，在任一事故下的部分国内医疗救援服务限额如下：

服务项目	服务限额
4. 安排紧急医疗转运 5. 医疗转运回国内居住地 6. 安排遗体/骨灰运送回国内居住地服务	每次最高上限为人民币 6,000,000 元
7. 安排直系亲属探病及住宿	一位直系亲属一张经济舱往返机票。每次事件住宿费用最高上限为人民币 3,000 元。
8. 安排未成年同行子女回国内居住地	一张经济舱单程机票

对于超出服务限额的救援费用、所有门诊住院医疗费用及任何其他服务商费用，应由服务对象承担。

ii. 上述第 2 项和第 3 项服务基于协助安排或者转介绍的基础，服务商和我司不支付任何医疗费用及其他服务商费用，所有医疗费用及其他服务商费用需由服务对象承担；

iii. 上述第 4 至第 8 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。

iv. 上述第 4 至第 8 项服务，服务商有权利来决定服务对象的病情或服务申请是否充分严重到必须提供医疗转送服务或其他服务项目。服务商还保留根据其当时所知的经评估的全部事实和情况，包括但不仅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服务对象返回其居住地，决定服务对象转送目的地和转送的方式、方法的权利。

(五) 除外事项

服务对象若因下列治疗、活动产生的相关费用，我司及服务商将不提供紧急救援服务及支付任何费用。

1. 已存在病情并由该病情直接导致发生的任何费用。

“已存在病情”是指服务对象在所享受的救援服务生效前十二个月内经住院治疗过的任何病情，或者服务对象在享受救援服务前六个月中经执业医师诊断或治疗包括经处方药品治疗过的任何病情。

2. 在保单有效期内，若服务对象已经发生过一次紧急医疗救援或紧急运送回国的情况，那从发生之日起计算，一年内，再次发生因同一病种引起的紧急医疗救援或紧急运送回国。

3. 本手册服务项目内未明确已含在内的，并且未经服务商事先书面批准的，以及非服务商安排的任何费用；

本例外不适用于当服务商不能被事先联络上并且可以合理预料延误可能会造成服务对象失去生命或伤害而从偏远或原始地区进行的紧急医疗撤离。

4. 不顾医生劝告赴中国境外旅行或离开居住地旅行并由此发生的救援费用，或者已存在疾病和意外事故为了获得医疗或休息和恢复目的而发生的任何费用。
5. 服务对象并未出现严重医疗状况，和/或服务商医生根据其专业知识认为服务对象病情能够在当地充分治疗，或治疗可以被合理地延期至服务对象返回中国境内或国内居住地之后进行。由于此等情况而发生的费用。
6. 根据服务商医生的意见，服务对象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。
7. 与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗和费用。本例外不适用于前二十四周孕期内发生的危及母亲或胎儿生命的任何非正常怀孕或致命怀孕并发症。
8. 由于参与下列项目：探穴、登山或利用向导或绳索方式攀岩，勘探地上坑洞，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、除赛跑以外的其他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，由于此等情况造成以外事故和伤害而进一步发生的费用。
9. 因情绪、智力障碍或精神上疾病发生的任何费用。
10. 因自残、自杀、药物上瘾、酒精滥用或者性传播疾病发生的任何费用。
11. 因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。
12. 与从事任何形式的空中飞行有关的任何费用，但是作为乘客在规定航线乘坐定期航班或许可包机的除外。
13. 与服务对象实施的或意图实施的违法行为有关的任何费用。
14. 不符合治疗国规定的医疗实践标准经由非注册执业医师进行或命令进行的治疗有关的任何费用。
15. 因服务对象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费用；因服务对象主动参与战争（无论是否对外宣布）、入侵、敌国的行动、对抗、内战、叛乱、暴动、革命或起义而发生的任何费用。
16. 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，包括但不限于由于恐怖行为或战争以任何方式引起的费用。
17. 因船舶或石油钻井平台或其他类似的离岸设施上工作或活动而发生的任何费用。
18. 要求增值服务时，服务对象年龄已满 75 周岁。
19. 因核反应或辐射直接引起的任何费用。

(六) 不可抗力之免责事由

服务商将全力提供高端增值服务，但是如果服务对象所在地存在增值服务不能提供或不可行的战争风险、政治原因、自然灾害（如水灾、地震等）等不可抗力事由，或因服务对象家属疏于通知服务商等不可归于服务商的事由，致使服务商提供服务迟缓或不能进行者，本服务商不负服务责任。

(七) 服务对象的义务

发生属于服务范围内的意外事故或突发疾病时，服务对象或其亲友应采取所有合理的防范措施来放置任何意外事故、伤害、死亡等将其最小化，并应当立刻通知服务商。如情况危急，应用妥当而快捷的方法前往就近的医院，在到达医院后，设法联络紧急服务商，除了告知服务对象基本信息及事故情况外，还需告知以下内容：

- 服务对象已前往的医院或医疗机构名称、地址及电话；
- 服务对象的家庭医生及当地主诊医生的姓名、地址及电话。

四、全球贵宾礼遇服务项目

(一) 旅行服务

1. 旅行/商务签证申请协助服务

(1) 签证申请信息咨询

协助向服务对象提供相关符合资质的旅行/商务签证办理机构信息，若服务对象要求，服务商可提供旅行/商务签证申请相关信息。

(2) 代办签证服务

若服务对象要求，服务商将尽最大可能协助服务对象办理旅行/商务签证申请事宜。

(3) 加急签证服务

若服务对象需要办理加急旅行/商务签证，在条件允许的情况下，服务商将尽最大可能协助服务对象办理。

2. 酒店推荐及预定协助

若服务对象要求，服务商可提供酒店推荐信息，并协助和或代表服务对象安排预订。

3. 航班信息及预定协助

若服务对象要求，服务商可提供航班推荐信息，并协助或代表服务对象预订航班。

4. 豪华汽车租赁、豪华轿车推荐及预定协助

若服务对象要求，服务商可提供豪华汽车/轿车推荐信息，并协助或代表服务对象进行预订。

5. 汇率咨询

服务商可向服务对象提供汇率参考信息。

6. 旅行计划及协助

若服务对象要求，服务商可协助定制旅游行程策划，并协助或代表服务对象安排旅行。

7. 机场豪华轿车礼遇

协助为服务对象安排机场豪华轿车接送服务。

8. 机场VIP服务

协助为服务对象安排到达或离开机场礼宾服务，协调开展行李取送服务及机场VIP快速通关等服务（“机场VIP服务”）。

9. 紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务

服务对象在境外旅行途中遇紧急情况时，可拨打服务商电话，获取免费的短时、紧急的电话翻译服务。服务商也可协助介绍当地翻译，包括地址、电话和工作时间等参考信息，但雇佣翻译的费用需由服务对象承担。

10. 旅游景点及目的地推荐

根据服务对象偏好提供观光游览和旅游目的地的参考信息。

11. 奢华邮轮信息查询及预定

若服务对象要求，服务商可提供豪华游艇/邮轮的参考信息，并协助或代表服务对象安排旅行。

（二）高尔夫服务

1. 高尔夫球场推荐及预定协助

协助为服务对象在全球范围提供高尔夫球场地址及电话号码参考信息。若服务对象要求，服务商将尽可能协助服务对象安排预定。

2. 高尔夫课程信息查询及推荐

协助服务对象在全球范围推荐私人高尔夫教练及课程。若服务对象要求，服务商将尽可能提供课程时间表、地点等相关参考信息。

3. 高尔夫球具及服饰

协助服务对象购买及递送高端高尔夫球杆及其他用品，购买物品所产生的费用及任何相关的其他服务商费用均由服务对象承担。

4. 高尔夫活动协助

协助服务对象全球范围内提供主要高尔夫活动及赛事参考信息。若服务对象要求，服务商将协助预定和购买指定活动的门票。

（三）美食美酒

1. 美食推荐及预定协助

协助服务对象提供全球主要城市的餐馆名称、地址和电话号码等参考信息。若服务对象要求，服务商将尽可能协助服务对象安排预定。

2. 私人餐饮协助

服务商可根据服务对象的口味向服务对象推荐餐饮提供商信息，由服务对象自行决定最终所选餐饮提供者及菜单。

3. 美食之旅推荐及协助

若服务对象要求，服务商可协助服务对象定制、安排其美食旅程，并根据其需求协助购买机票及预定酒店。

4. 美食鉴赏活动信息查询

服务商将尽可能在全球范围内向服务对象提供美食鉴赏活动的相关信息。

5. 葡萄园信息查询及推荐服务

协助服务对象在全球范围内提供知名葡萄园信息，并将尽可能提供开放时间及地址等参考信息。服务商还将尽最大可能协助服务对象从葡萄园或其授权分销商购买及递送服务对象选定的红酒。

（四）文化艺术

1. 音乐会和演出活动查询及订票协助、行程安排

若服务对象要求，服务商可协助查询全球性音乐会和演出活动，并在主办方接受的情况下协助预定、购买、递送门票。服务商可协助服务对象预订机票、酒店，协调安排行程中的车辆接送。

2. 重大体育赛事信息咨询及协助订票、行程安排

若服务对象要求，服务商可提供全球体育赛事的参考信息。在可接受预订的情况下，服务商可协助预定、购买、递送指定赛事的门票，并协助预订机票、酒店，协调安排行程中的车辆接送。

3. 最新书籍/ 唱片发布信息

若服务对象要求，服务商可提供最新的书籍及唱片发布信息，或销售网点参考信息。服务商将尽可能协助服务对象购买或提供网购链接。

4. 文化中心、博物馆、美术馆及展览信息及推荐

若服务对象要求，服务商可提供展览活动参考信息，包括活动日期、开放时间及地点。如有可能，服务商将协助服务对象预定、购买及递送门票。

5. 文化及历史之旅

若服务对象要求，服务商可协助定制文化及历史相关旅游行程，并协助和代表服务对象安排指定旅行。

（五）购物服务

1. 鲜花礼品递送服务

协助服务对象安排递送礼品或鲜花给亲人朋友或商业合作伙伴。

2. 全球名牌奢侈品的采购、速递

若服务对象要求，服务商可协助服务对象在全球搜寻、购买和递送奢侈品。

3. 艺术品、古玩信息服务

协助服务对象提供全球主要城市的艺术品及古玩经销商的名称、地址及电话号码等参考信息。若服务对象要求，服务商将尽可能提供相关营业时间以供参考。

4. 主要购物场所信息服务

协助服务对象提供全球主要城市的购物场所名称、地址及电话号码等参考信息。若服务对象要求，服务商将尽可能提供相关营业时间以供参考。

5. SPA、健身中心及运动中心信息及推荐

协助服务对象提供全球主要城市的SPA及健身中心的名称、地址、电话号码、等参考信息。如可能，服务商还将提供营业时间信息。若服务对象要求，服务商将尽可能协助服务对象安排预定。

6. 服装定制推荐服务

协助服务对象提供全球主要城市服装定制商铺的名称、地址及电话号码等参考信息。如可能，服务商还将提供营业时间信息。

（六）商务服务

1. 会议信息及推荐

协助服务对象提供会议服务推荐。若服务对象要求，服务商将尽可能协助安排。

2. 信息传递服务

协助服务对象向亲属或商业合作伙伴传递信息。

3. 速递服务

协助为服务对象安排文件或包裹递送服务给亲属或商业合作伙伴。

4. 翻译服务

协助提供全球主要城市的翻译机构名称、地址及电话号码等参考信息。如可能，服务商还将提供相关营业时间信息。应服务对象要求并且在可行的情况下，服务商还可代表服务对象向其指定的翻译机构安排任务。

（七）留学服务

1. 留学咨询和学校申请协助服务

如需要，服务商将推介留学咨询机构为服务对象提供1对1咨询服务并协助服务对象申请学校及跟进整个申请过程。若通过服务商推荐的咨询机构成功办理留学申请，服务对象可享受服务商签约供应商的优惠权益。

2. 留学体检推介、安排

如需要，服务商将推介留学体检机构、包括其联络方式，供服务对象选择、参考。

3. 留学旅行安排及行前信息服务

如需要，服务商将协助安排留学国签证办理，机票、酒店预订及接送安排，并提供行前注意事项，以及协助紧急更改行程的服务。

4. 安排留学国安居助理服务

在服务对象子女留学目的地，服务商将按照服务对象的要求，推介当地的房地产/移居服务提供商，由服务对象与其建立直接的联系。服务商将跟踪该服务，直到留学子女的居住问题得到解决。

5. 留学国驾驶学校推介

按照服务对象要求，服务商将推介留学国所在地的驾驶学校，包括其联络方式等参考信息，供服务对象选择。

6. 知会父母服务

在服务对象（或其子女）到达目的地时，服务商可协助代为知会其父母，包括转告服务对象（或其子女）的联系方式如电话号码。

（八）法律援助协调及安排服务

若服务对象有服务需求，服务商可协助安排服务商服务网络中的律师事务所为服务对象提供免费电话咨询。

本项服务提供时间：周一至周五上午9点到下午5点，法定节假日除外。

（九）其他礼遇服务

1. 活动策划

服务商协助向服务对象推荐可以组织生日聚会、各类社交晚宴或私人聚会的活动策划机构以供参考。

2. 宠物关爱服务（仅限北京，上海，广州，深圳）

服务商将协助服务对象安排如下服务：

- (1) 宠物美容服务：从服务对象提供的住所地址安排接送到宠物美容中心，完成后送还指定地点。
- (2) 宠物寄养服务：当服务对象不在家时为宠物协调安排住所。

（十）全球贵宾礼遇服务说明

1. 对上述全球贵宾礼遇服务项目，服务商将尽最大努力提供推荐和协调，但不能保证每一次都按照服务对象的个性化要求完成；

2. 上述服务是基于协助安排或者介绍为基础，服务商不支付任何额外费用。

额外费用指的是：除在服务商的电话中心内由客户服务人员在电话上提供的组织、协调、联络、安排等服务以外的其他所有费用，包括但不限于服务对象要求购买的商品或服务本身的费用，以及其他一切完成服务所需产生的费用等。所有额外费用需由服务对象承担，服务商在提供服务之前应向服务对象说明；

3. 上述服务所提供的商品或服务通常没有“价格优惠”；

4. 上述产品或服务并非通过“专有渠道”、而是通过公共渠道获得，服务提供给服务对象的是省时、省力和其他“方便性”；

5. 服务商应尽勤勉、谨慎原则选择有合法资质、优良服务记录以及信用记录的其他服务商，服务商无权承担其他服务商商品或其他服务商服务提供的质量，服务对象应当自行决定是否使用服务商提供的其他服务商。

6. 由于服务商提供上述服务所产生的任何问题，包括但不限于其他服务商服务的质量、内容及其可能产生的各种风险损失、纠纷或相关费用，均由服务商自行负责处理，我司与上述其他服务商服务的提供无关。我司不会就服务对象接受服务商或其他服务商之服务承担任何法律责任。

五、服务声明

5.1. 本服务属我司提供被保险人本人享受的服务项目，我司保留服务条款的解释、服务内容的变更以及停止提供本服务项目的权利。

5.2. 服务商所提供本服务的说明、服务项目、服务限额、服务规则和除外事项等所有具体内容，请仔细阅读我司官网 www.metlife.com.cn 上登载的最新版《都会传家(2018)终身寿险（分红型）增值服务手册》。

5.3. 本服务中部分服务项目是基于协助安排或转介绍的基础，服务对象可根据情况自行决定是否使用服务商提供的服务或服务推介。服务对象不可因服务商介绍、联络服务商或服务商转介绍推介的服务商（以下简称其他服务商）、或因此产生的其他纠纷而向我司提出追索。我司亦不对服务对象或与其他服务商因服务而产生的任何纠纷承担法律责任。

5.4. 当出现以下情况时，我司将不提供本服务：

5.4.1 本合同中止期间；

5.4.2 本合同终止后；

5.4.3 本合同不再符合提供本服务的条件；

5.4.4 本服务各项服务次数使用完毕；

5.4.5 本合同处于犹豫期内；

5.4.6 本服务处于服务等待期内；

5.4.7 其他特别约定

5.5. 如被保险人为未成年人，服务预约应由保单的投保人或法定监护人来申请。

5.6. 在预约过程中，请您务必保持通讯畅通，否则我司将不承担由此带来的一切损失。

六、免责条款

6.1. 我司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我司将不承担相关法律责任：

6.1.1 您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露；

6.1.2 根据相关法律法规，法院或仲裁机构的命令或裁决，政府相关部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露；

6.1.3 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；

6.1.4 如果您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录我司服务平台，由此造成的损失我司不承担责任；

6.1.5 我司根据您的预约申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露；

6.1.6 相关法律法规规定的其他情形。

6.2. 提供任何一项服务时，如我司查明正在要求或享受服务者并非您本人，有权立即拒绝提供任何服务。

6.3. 除法律另有规定之外，您授权大都会人寿基于为您提供更优质服务的目的，向大都会人寿因服务必要开展合作的伙伴提供、查询、收集您本人的信息。该信息可能包括但不限于您本人的身份信息、联系方式、医疗健康信息及其他与您本人相关的信息。为确保您信息的安全，我司对上述信息负有保密义务，并尽最大努力采取各种措施保证信息安全。

6.4. 我司尊重并保护您的隐私权，未经您许可我司不会将任何与您相关的信息泄露给第三方。为了更好的为您提供服务，服务商可能会向您询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息，您有权决定是否提供相关信息，但由于信息不全导致的损失将由您自行承担。

6.5. 由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的各种资料，而导致本手册上某些服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

6.6. 对于我司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使我司延迟或未能履行本手册各项服务的，我司不负任何责任。

6.7. 本手册未涉及的问题参见国家相关法律法规；当本手册与国家法律法规冲突时，以国家法律法规为准。

6.8. 本服务由与我司合作的国内健康服务供应商为您提供，若您与服务商或相关医疗机构因服务而产生任何异议或纠纷，我司不承担任何法律责任。

【大都会人寿微客服】

微信识别小程序码，优享一键“拨打热线”功能，快捷申请增值服务！



您有任何疑问或意见，可致电我司全国统一服务（投诉）热线：400-818-8168，我们非常乐意为您提供专业、周全的服务。

中美联泰大都会人寿保险有限公司