

都会无忧意外伤害保险产品增值服务手册

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《都会无忧意外伤害保险》（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上所登载的**被保险人本人**（以下简称“您”）提供一份尊贵的**健康增值服务**（以下简称“本服务”），**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。

二. 重要释义

2.1. 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，其生效、失效、终止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失效、终止等非有效状态下，被保险人不能享受本服务。**

2.2. 增值服务次数：在服务有效期内，您可享受本服务中各项健康增值服务项目的相应服务次数见第四点约定。所有服务次数仅限在服务有效期内使用，**仅限您本人享有，不可转让，过期不予追溯。若您作为本产品多份保险合同的被保险人，您所享有的增值服务次数不能累计。**

2.3. 增值服务责任免除：若您在申请增值服务时涉及《都会无忧意外伤害保险》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。**

2.4. 救援范围：

2.4.1 国内医疗救援服务：适用于被保险人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），离开其居住地 150 公里以外，并且单次旅行或出差时间不超过 90 天。

2.4.2 国际医疗救援服务：适用于被保险人在中华人民共和国境外，并且单次旅行或出差时间不超过 90 天。

2.5. 居住地：指被保险人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）居住的地址，以《都会无忧意外伤害保险》之保险合同上登记的最新通讯地址为准。

2.6. 本国：是指国籍国。“常住国”或“国内”是指中华人民共和国（不含台湾地区、香港及澳门特别行政区）。“中国境外”是指中华人民共和国边境以外的国家和地区。前往台湾地区、香港和澳门特别行政区，也按“中国境外”处理。

2.7. 适用年龄：被保险人使用本服务的最大适用年龄为 75 周岁，**超出适用年龄不提供服务。**

2.8. 第三方费用：除了服务商在服务专线上提供的组织、协调、联络、安排等服务以外的其他所有费用，包括但不限于被保人要求购买的商品或服务本身的费用、递送的费用、需要缴纳的税费、在服务过程中需要支付第三方费用，以及其他一切完成服务所需产生的费用等。如需被保险人或其亲属自行承担的第三方费用，服务商将在提供服务之前或之中予以说明。

2.9. 服务限额：是在同一起事故下，增值服务的服务商在向被保险人提供某项服务时，所承担的相关的救援费用的最高金额，**超过服务限额的部分由您或您的亲属自理。**

2.10. 既往病症：是指被保险人在申请服务前的十二个月内曾经接受住院治疗，或在申请服务前的六个月内正在正规的医疗机构被诊断或治疗（包括开具处方药）的任何医疗状况。

- 2.11.恐怖活动：**是指任何人、团伙单独或者代表任何组织、政府或者与之有关为政治、宗教、政治形态、民族原因而实施的目的是对政府施加影响或者使公众、部分公众处于恐惧之中的行为，包括但不限于使用武力、暴力或者武力、暴力威胁。
- 2.12.严重医疗状况：**是指依照服务商医生的意见，为了避免被保险人死亡或者对被保险人的健康造成直接或间接严重的损害而必须采取紧急治疗措施的情况。在判断是否存在严重医疗状况的时候，服务商医生将考虑被保险人所在的地理位置、医疗急诊的性质和事发地提供适当的医疗服务或医疗设施的可能性。
- 2.13.第三方服务提供者：**是指任何参与服务商服务提供网络中的成员，由服务商向被保险人推荐并提供服务的独立运作的服务商，包括但不限于医院、诊所等。该类服务提供者并不被我司及雇佣或控制，而仅仅是服务商的第三方服务提供网络中的一员。
- 2.14.服务商：**本服务由上海奥私礼商务管理有限公司为您提供。

三. 服务专线

中国境内拨打：400-616-8688
国际拨打：+86 10-6410 5932
服务时间：7*24小时

四. 增值服务内容及服务次数

国内医疗救援服务				
服务最低保额要求：您所持有的《都会无忧意外伤害保险》有效保单，单张保单的保额小于 100 万。				
序号	服务项目	服务限制	服务有效期内服务次数 (此处的“年”，指一个 保单年度)	是否支持 亲属共享
1	电话医疗咨询（国内）	不限疾病	不限次	否 (仅限被保 险人本人)
2	医疗机构推荐/介绍/建议（国内）		不限次	
3	协助安排就医住院（国内）		不限次	
4	安排紧急医疗转送并支付相关费用 （国内）		不限次 （同一事故限 1 次/年）	
5	安排医疗转运回居住地并支付相关 费用（国内）		不限次 （同一事故限 1 次/年）	
6	安排遗体/骨灰运送回居住地并支付 相关费用（国内）		1 次	
7	紧急口讯传递（国内）		不限次	
全球医疗救援服务（涵盖国内医疗救援服务与国际医疗救援服务）				
服务最低保额要求：您所持有的《都会无忧意外伤害保险》有效保单，单张保单的保额大于或等于 100 万。				
序号	服务项目	服务限制	服务有效期内服务次数	是否支持 亲属共享

			(此处的“年”，指一个 保单年度)	
1	电话医疗咨询（全球）	不限疾病	不限次	否 （仅限被保 险人本人）
2	医疗机构推荐/介绍/建议（全球）		不限次	
3	协助安排就医住院（全球）		不限次	
4	安排紧急医疗转送并支付相关费用 （全球）		不限次 （同一事故限 1 次/年）	
5	安排医疗转运回国并支付相关费用 （全球）		不限次 （同一事故限 1 次/年）	
6	安排遗体/骨灰运送回国并支付相关 费用（全球）		1 次	
7	紧急口讯传递（全球）		不限次	

五. 增值服务项目介绍

一、国内医疗救援服务

1. 电话医疗咨询

【服务内容】

当您在中国境内旅行或出差时，如遇身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打服务专线获得医生的医疗咨询服务。

【注意事项】

此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 等类似的服务。

2. 医疗机构推荐/介绍/建议

【服务内容】

当您在中国境内旅行或出差途中，如遇身体不适或生病时，根据您的需求及身体状况、病情等，可拨打服务专线获得当地医疗机构推荐信息，服务商将尽可能根据您的治疗要求，推荐和介绍经服务商审查认证及/或服务商有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所等）就医。

【注意事项】

服务商将尽可能根据您的要求，选择并提供相关的第三方医疗服务提供者的信息。但服务商在此项服务中仅负责向您提供第三方医疗服务提供者的信息，不负责为您提供诊疗服务，我司及服务商无法对第三方医疗服务提供者的服务质量做出保证，也不对第三方服务提供者做出的选择及提供的服务负责。

3. 协助安排就医住院

【服务内容】

当您在中国境内旅行或出差时，如遇身体不适或生病时，可拨打服务专线申请就医住院协调安排服务，服务商将协助您在当地符合治疗要求的、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、诊所等）进行就医或住院治疗。

4. 安排紧急医疗转送并支付相关费用

【服务内容】

当您在中国境内旅行或出差时，如遇严重病情且所在地医院无法提供适当处理时，可拨打服务专线申请本项服务，服务商将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将您转移至适当可提供的医院，并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服务过程中发生的附属费用。

【服务限额】

国内医疗救援服务该项服务每次最高上限为人民币 500,000 元（含）。

【注意事项】

服务商有权利来决定您的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。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您返回其居住地，决定您转送目的地和转送的方式、方法的权利。

5. 安排医疗转运回居住地并支付相关费用

【服务内容】

当您在中国境内旅行或出差时，如遇严重病情且经服务商医师从医疗角度判断需转运回居住地，服务商将安排并支付正常航班或其它适当的交通工具安排您返回居住地内继续治疗。服务商将根据您的申请情况，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。

【服务限额】

国内医疗救援服务该项服务每次最高上限为人民币 500,000 元（含）。

【注意事项】

当您在国内接受了由服务商提供的紧急医疗转送服务并经初步住院治疗后，经服务商医师从医疗角度判断符合转运回居住地的条件的，服务商可安排您乘坐正常航班或其它服务商认为适当的交通工具返回居住地继续治疗。服务商以救援服务限额为限支付并承担与医疗转送回居住地有关的交通费用及安排该服务过程中通常发生的附属费用。

服务商保留根据当时所知的全部事实和情况来评估和决定您是否需要转运，以及采用何种方式转运的权利。

6. 安排遗体/骨灰运送回居住地并支付相关费用

【服务内容】

若被保险人在中国境内旅行或出差时，因意外事故或突发疾病不幸身故，服务商将根据被保险人的意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。若情况允许并合法，服务商可安排在当地礼葬的费用。但不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式费用、或任何其他非必需的费用。

【服务限额】

国内医疗救援服务该项服务每次最高上限为人民币 500,000 元（含）。

7. 紧急口讯传递

【服务内容】

若您在中国境内旅行或出差时，发生紧急情况或伤病事故时，服务商可按您或其授权人的要求，将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

备注：

- 上述第 2 项和第 3 项服务基于协助安排或者服务介绍的基础，我司及服务商不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由您自行承担；
- 上述第 4 至第 6 项服务应以规定的救援服务限额为限，并同时不属于 “六. 除外责任” 涵盖的范围。

二、国际医疗救援服务

1. 电话医疗咨询

【服务内容】

当您在中国境外旅行或出差时，如遇身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打服务专线获得医生的医疗咨询服务。

【注意事项】

此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 等类似的服务。

2. 医疗机构推荐/介绍/建议

【服务内容】

当您在中国境外旅行或出差途中，如遇身体不适或生病时，根据您的需求及身体状况、病情等，可拨打服务专线获得当地医疗机构推荐信息，服务商将尽可能根据您的治疗要求，推荐和介绍经服务商审查认证及/或服务商有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所等）就医。

【注意事项】

服务商将尽可能根据您的要求，选择并提供相关的第三方医疗服务提供者的信息。但服务商在此项服务中仅负责向您提供第三方医疗服务提供者的信息，不负责为您提供诊疗服务，我司及服务商无法对第三方医疗服务提供者的服务质量做出保证，也不对第三方服务提供者做出的选择及提供的服务负责。

3. 协助安排就医住院

【服务内容】

当您在中国境外旅行或出差时，如遇身体不适或生病时，可拨打服务专线申请就医住院协调安排服务，服务商将协助您在当地符合治疗要求的、经服务商审查认证及/或服务商有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所等）进行就医或住院治疗。

4. 安排紧急医疗转送并支付相关费用

【服务内容】

当您在中国境外旅行或出差时，如遇严重病情且所在地医院无法提供适当处理时，可拨打服务专线申请本项服务，服务商将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将您转移至适当可提供的医院，并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服务过程中发生的附属费用。

【服务限额】

国际医疗救援服务该项服务每次最高上限为美金 1,000,000（含）。

【注意事项】

服务商有权利来决定您的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。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您返回其居住地，决定您转送目的地和转送的方式、方法的权利。

5. 安排医疗转运回国并支付相关费用

【服务内容】

当您在中国境外旅行或出差时，如遇严重病情且经服务商医师从医疗角度判断需转运回国，服务商将安排并支付正常航班或其它适当的交通工具安排您返回国内继续治疗。服务商将根据您的申请情况，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。

【服务限额】

国际医疗救援服务该项服务每次最高上限为美金 1,000,000（含）。

【注意事项】

当您在境外接受了由服务商提供的紧急医疗转送服务并经初步住院治疗，经服务商医师从医疗角度判断符合转运回国条件的，服务商可安排您乘坐正常航班或其它服务商认为适当的交通工具返回本国或常住国继续治疗。服务商以救援服务限额为限支付并承担与医疗转送回国有关的交通费用及安排该服务过程中通常发生的附属费用。

服务商保留根据当时所知的全部事实和情况来评估和决定您是否需要转运，以及采用何种方式转运的权利。

6. 安排遗体/骨灰运送回国并支付相关费用

【服务内容】

若被保险人在中国境外旅行或出差时，因意外事故或突发疾病不幸身故，服务商将根据被保险人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本国或常住国的费用。若情况允许并合法，服务商可安排在当地礼葬的费用。但不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式费用、或任何其他非必需的费用。

【服务限额】

国际医疗救援服务该项服务每次最高上限为美金 1,000,000（含）。

7. 紧急口讯传递

【服务内容】

若您在中国境外旅行或出差时，发生紧急情况或伤病事故时，服务商可按您或其授权人的要求，将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

备注：

- 上述第 2 项和第 3 项服务基于协助安排或者服务介绍的基础，我司及服务商不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由您自行承担；
- 上述第 4 至第 6 项服务应以规定的救援服务限额为限，并同时不属于 “六. 除外责任” 涵盖的范围。

六. 除外责任

6.1. 除非您与我司及/或服务商另有约定外，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，我司及服务商均不承担服务责任：

6.1.1 由于被保险人的既往病症而由此发生的救援费用。

6.1.2 在最长不超过一年的保险期间内，针对被保险人的某一项相同的意外事故或病症等，发生了多于一次的医疗转送和/或送返。

6.1.3 本服务手册中未包含的项目以及未经我司及/或服务商事先书面认可的，和/或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，被保险人或其亲属事先不能够事先通知/有效联络我司及/或服务商，而这样的耽搁有可能会危及被保险人的生命危险或对其造成伤害时，本除外条款不适用。

6.1.4 当被保险人在居住地 150 公里以内发生的救援事件（国内医疗救援适用）；当被保险人在境外旅行超过 90 天时发生的救援事件（国际医疗救援适用）。

6.1.5 被保险人不顾医生劝告离开国内居住地旅行或出差，并由此发生的救援费用；或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。

6.1.6 如果被保险人并未出现严重医疗状况，和/或根据服务商医生的意见，被保险人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被保险人返回国内居住地之后进行，由于此等情况而发生的救援费用。

6.1.7 根据服务商医生的意见，被保险人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。

6.1.8 被保险人与分娩、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。

6.1.9 如果被保险人从事探穴、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。

6.1.10 因被保险人情绪的、智力的或精神疾病而由此发生的任何救援费用。

6.1.11 因被保险人自伤、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。

6.1.12 因被保险人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。

6.1.13 被保险人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中飞行而由此发生的任何救援费用。

6.1.14 被保险人从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。

6.1.15 因被保险人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。

6.1.16 因为被保险人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；因为被保险人主动参与战争（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。

6.1.17 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。

6.1.18 因为被保险人在轮船、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。

6.1.19 要求救援服务时，被保险人的年龄已到达或超过 76 周岁生日。

6.1.20 由于核反应或核辐射为直接原因而造成的各种救援费用。

6.2. 当发生上述所列的除外情况时，我司或服务商只有在收到被保险人或其亲属提供的额外金融或偿还担保的前提下，方可以为被保险人提供按服务内容收费的医疗救援服务。

七. 服务声明

7.1. 当出现以下情况时，您将不再享受本手册之任何服务：

7.1.1 保险合同失效、终止等保险合同处于非有效状态期间；

7.1.2 保险合同不再符合提供本服务的条件；

7.1.3 本服务各项服务次数使用完毕；

7.1.4 保险合同处于犹豫期内；

7.1.5 其他特别约定。

7.2. 本服务为服务商提供给被保险人的增值健康服务，其诊疗、诊断结果仅供您个人参考，并不能作为我司做出任何保险合同理赔决定或要求我司更改理赔决定的依据。

7.3. 本服务是提供给符合相应标准的保险合同之被保险人的增值服务，具体服务和免责条款以刊登在我司官方网站【<http://www.metlife.com.cn/>】的最新《都会无忧意外伤害保险产品增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《都会无忧意外伤害保险产品增值服务手册》，并通过将其刊登在我司官方网站的形式向您告知。

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

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

八. 免责条款

8.1. 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：

8.1.1 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。

8.1.2 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。

8.1.3 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。

8.1.4 如果您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录大都会人寿，由此造成的损失我司不承担责任。

8.1.5 我们根据您的预约申请，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。

8.1.6 相关法律法规规定的其他情形。

8.2. 在提供任何一项服务时，如我们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。

8.3. 除法律另有规定之外，您授权我司基于为您提供更优质服务的目的，向我司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。

8.4. 您授权我司为提供相关增值服务，处理您（包括您所代表的自然人）及您的亲属的个人信息、您所提供的不满十四周岁的未成年人的个人信息，并将前述个人信息全部或部分共享或提供给服务商（授权服务商详细信息可至官网下载相关服务手册查询：【<https://www.metlife.com.cn/customer-service/download-center/>】）。如需了解授权服务商详细信息或我司个人信息处理规则，请您访问官网隐私政策：【<https://www.metlife.com.cn/privacy-policy/>】。

8.5. 您确认在提供亲属个人信息前，已取得其授权，同意我司处理其个人信息。若该亲属是不满十四周岁的未成年人，您确认您是该未成年人的监护人或已取得其监护人的授权，同意我司处理该未成年人个人信息。

8.6. 我们尊重并保护您的隐私权，未经您许可我们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。

8.7. 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。

8.8. 对于我们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，致使本手册各项服务延迟或未能履行的，我们不负任何责任。

8.9. 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。

8.10. 本服务由与我司合作的服务商为您提供，若您或您的家属与服务商或相关医疗机构因服务而产生任何异议或纠纷，我司不承担责任，请直接与服务商或医疗机构沟通并协商解决，我司会尽力协助您维护合法权益。

8.11. 当您或您的家属选择医疗机构进行各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担。

【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