

都会孝欣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《都会孝欣意外伤害保险》（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三条约定。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。
- 2.3. 增值服务责任免除：**若您在申请增值服务时涉及《都会孝欣意外伤害保险》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. 意外伤害事故：**指遭受外来的、突发的、非本意的、非疾病的使被保险人身体受到伤害的客观事件，具体定义以《都会孝欣意外伤害保险》合同条款为准。
- 2.5. 突发急性病：**是指在短时间内突然发生的疾病，如心脏病发作、脑溢血等。该类疾病通常突然发生，且病情进展迅速，难以预测和避免。
- 2.6. 服务商：**本服务由上海善恩健康管理服务有限公司为您提供。

三. 增值服务申请及服务次数

3.1. 服务申请

致电全国健康服务专线（以下简称“服务专线”）：**400-999-7661** 或关注“大都会人寿官微”微信公众号，选择“个险微客服”-“增值服务”-“产品专属增值服务”-点击对应的服务项进行在线申请。
服务专线服务时间：周一到周五 9：00-18：00（周六、日及法定节假日不提供服务）

3.2. 服务次数

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	中老年体检	不限疾病	1次/年	否
2	120 救护车费用报销	限意外伤害事故或 突发急性病	1次/年	

四. 增值服务内容介绍

4.1. 中老年体检

【服务内容】

根据被保险人的需要，可联系服务商申请本项服务，服务商将在服务网络内，为您提供一次专属体检。

【服务流程】

- 1) 请您至少提前 7 个工作日拨打服务专线：400-999-7661 或通过关注“大都会人寿官微”微信公众号，选择“个险微客服”-“增值服务”-“产品专属增值服务”-“中老年体检”-“在线申请”进行服务预约。
- 2) 服务商客服人员核实您基本信息，确认服务权益有效性。
- 3) 核实确认您的信息后，客服人员在电话端与您沟通相应服务方式、预约服务网点、体检套餐、预约时间。服务商为您提供免费的基础体检服务包，**如您需购买体检加项包（自费），请您与服务商直接结算相关费用。**
- 4) 根据您的要求，客服人员进行预约，在预约成功后，将发送预约短信发送给您。
- 5) 根据预约的时间，您携带本人身份证到预约机构进行体检。
- 6) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 如需取消，请至少提前 2 个工作日致电进行改约或取消服务；如因个人原因未按时前往体检机构且未按约定取消服务，则视为已经使用该服务权益。
- 2) 体检服务需提前预约完成后，按确认预约日期前往体检机构，若您无预约，体检服务门店将不会向您提供服务。
- 3) 体检报告由体检机构向您提供，时效为：体检完成后7-10个工作日提供，您可通过体检机构发送的短信链接进入查看您的电子体检报告，如您需要纸质报告，请与体检机构协商沟通。

4.2. 120 救护车费用报销

【服务内容】

当被保险人遭遇意外伤害事故或突发急性病，无法自行就医并呼叫120救护车就诊后，被保险人可申请本项服务，服务商将根据您提交的申请资料，为您提供由居住地或出险地到医疗机构的同城120救护车车费报销服务（不含车上检查费、院前急救服务费、担架费、到院后挂号费、治疗费、医药费、以及从医院到其他处转运的救护车车费等），报销上限1000元/次，一个保单年度内使用次数仅限1次。

【服务流程】

- 1) 当您因意外伤害事故或突发急性病而使用了120救护车，**请在使用120救护车服务后2个工作日内，拨打服务专线：400-999-7661**或通过关注“大都会人寿官微”微信公众号，选择“个险微客服”-“增值服务”-“产品专属增值服务”-“120救护车费用报销”-“在线申请”进行服务预约。

申请本项服务。

- 2) 服务商客服人员核实您基本信息，确认服务权益有效性。
- 3) 服务商客服人员告知您所需提交的材料。
- 4) 在您了解服务申请所需资料后，请您于 5 个工作日内提交材料至相关邮箱（邮件主题：120 车费报销）或线上预约平台。
- 5) 服务商在收到完整报销材料后，在 2 个工作日内电话反馈您是否符合报销条件，若符合报销条件，请您邮寄原件报销材料至服务商指定地址。
- 6) 服务商在收到完整报销材料（含原件发票）后，在 5 个工作日内完成报销及转账。

7) 服务完成后, 服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 该服务仅限被保险人本人使用, 报销仅限 120 救护车交通费, 且不能用于转院转运。
- 2) 被服务人申请救护车费用报销时, 须提交正规 120 救护车交通费发票。
- 3) 救护车费用报销金额单次上限为 1000 元, 超出部分由您自行承担, 服务商及我司均不承担费用。
- 4) 寄送报销材料的快递费用由您本人承担。

五. 服务声明

5.1. 当出现以下情况时, 您将不再享受本手册所列之任何服务:

- 5.1.1 保险合同处于失效, 终止等非有效状态期间;
- 5.1.2 保险合同不再符合提供本服务的条件;
- 5.1.3 本服务各项服务次数使用完毕;
- 5.1.4 其他特别约定。

5.2. 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。

5.3. 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《都会孝欣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《都会孝欣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。

5.4. 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。

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大都会人寿, 由此造成的损失我司不承担责任。
- 6.1.5 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。
- 6.1.6 相关法律法规规定的其他情形。

6.2. 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。

6.3. 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。

- 6.4. 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/>】。
- 6.5. 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。
- 6.6. 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。
- 6.7. 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。
- 6.8. 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。
- 6.9. 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。
- 6.10. 本服务由与我司合作的服务商为您提供，若您或您的亲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，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。
- 6.11. 当您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

附录1:

体检套餐 体检机构 加项包查询二维码



注：体检套餐、体检机构、加项包的信息仅供您申请服务项目时参考。服务商可以根据实际情况对此内容进行调整，请您在申请服务时向服务商征询具体信息。