

境内旅行紧急援助服务手册

用户须知

一、本境内紧急援助服务的服务对象为泰康在线财产保险股份有限公司（以下简称本公司）e 畅行-境内旅行意外险的被保险人。

二、本境内紧急援助服务从被保险人服务生效后的次日零时开始提供，并且将在服务有效期内继续生效，除非被保险人保单及医疗终止。

三、本境内紧急援助服务提供机构（以下简称救援机构）指与本公司签订合作协议，为用户提供境内紧急援助服务的国际专业援助公司。

四、本境内紧急援助服务的服务地域为中国境内地区（不包含港、澳、台）。

五、本境内紧急援助服务所包括的内容如下：

境内紧急援助服务项目	限额
紧急医疗运送及送返	100,000 元
身故遗体送返（丧葬保险金以 16,000 为限）	20,000 元
慰问探访	1,000 元

1. 医疗转运

被保险人遭遇意外伤害或突发疾病时，若其病情需要就医或住院治疗，救援机构将安排被保险人用救护车转移到距事发地最近的所在地医院，并安排其就医或入住该医院。若医生和其主治医师建议应将其转送到其它适当的医疗机构住院治疗，救援机构将安排将被保险人转送至最近且最适当的医院。

对被保险人的紧急医疗转运方式，以在事发当地能够提供的最合适的方式为限。若以空运为转运方式，救援机构将使用正常航班。若救援机构的授权医生认为必要，救援机构将雇用包机或者使用医疗救护专用飞机转运被保险人。

被保险人所接受上述救助均须在救援机构的授权医生的同意下进行。

救援机构对以下情况导致的转运失败不负责，包括但不限于：由中风或不可控制的身体状况导致的转运失败、飞行条件或地方性法规或监管机构阻止导致救援机构提供的服务失败。在转运条件好转，经与本公司协商一致的情况下，救援机构再行安排转运。

除非在异常紧急的情形之下，即：被保险人本人因健康状况需急救而无法与救援机构立即联系，被保险人均应在发生急难援助时立即通知救援机构。只要被保险人意识清醒或有陪同家属一同旅行，救援机构应在客户住院后的 24 小时以内得到通知。否则，本境内紧急援助服务的责任及费用由被保险人自行承担。

2. 医疗转运回居住地

在对被保险人的紧急救援结束后，或者当授权医生认为被保险人的病情或者伤势已稳定可以作为正常乘客旅行时，救援机构将安排被保险人乘坐正常商业航班(经济舱)，如病情需要可安排商务舱，返回中华人民共和国境内居住地（以下简称“中国境内”）。若授权医生认为有必要，救援机构将在转运被保险人回中国境内居住地过程中安排医护人员护送。

若授权医生认为被保险人在抵达中国境内居住地时需入院治疗，被保险人将被送到被保险人指定的任意一家医疗机构；若被保险人未指定或者不能指定有关医疗机构，被保险人将被送至救援机构指定的医疗机构，该次境外医疗急救责任终止。

若授权医生认为被保险人的健康状况允许其作为正常乘客返回中国境内居住地，救援机构有权尽可能使用被保险人开始旅行时购买的原始回程机票，如发生更改航班费用，由救援机构承担。若被保险人所购买的原始回程机票，由于紧急援救过程而过期失效，救援机构将承担被保险人的回程机票费，但需回收被保险人之原始回程机票。

被保险人接受上述救助均须在救援机构授权医生的同意下进行。

除非发生被保险人本人因健康状况需急救而无法与救援机构立即联系的紧急情况，被保

险人均应在发生意外伤害事故或突发急性病时立即通知救援机构，由救援机构进行紧急救援。如被保险人发生意外伤害事故或突发急性病，从事故当地到初诊医疗机构的救护车费用由救援机构承担（不包括可以通过门诊进行治疗的轻微疾病）。只要被保险人意识清醒或有陪同亲属一同旅行，救援机构应在被保险人住院后的 24 小时以内得到通知。否则，本境内紧急援助服务费用由被保险人自行承担。

3.遗体转送回居住地或当地火化安葬

被保险人在旅行中因患急性病或者因遭受意外伤害事故而身故，救援机构将按照被保险人的遗愿或者其家属的愿望承担以下责任：

遗体转运回居住地:救援机构将安排正常航班把被保险人的遗体从事发地运至居住地。救援机构将承担符合航空运输标准的棺木的费用、一切相关必要手续费及正常的航空运输费用。但不会承担其他费用，例如：告别礼厅、宗教仪式或非必要的手续开支。

当地火葬及遗骨转送回居住地:若被保险人遗愿或者其亲属选择在当地火葬，救援机构将支付被保险人遗体在事发地的火葬费和将骨灰运回境内居住地的运送费用(正常航班经济舱费用)。救援机构将不会承担其他费用，例如：告别礼厅、宗教仪式或非必要手续的开支。

遗体/骨灰送返服务所需费用包括尸体防腐、检疫、火化、运输及符合航空运输规定的棺柩或骨灰盒费用。

4.亲属慰问探访

当被保险人在旅行期间因突发意外伤害事故或突发急性病住院期间连续超过 5 天时，救援机构将支付其一名亲属至事发地往返经济舱机票或其他适当交通方式及住宿费用。具体限额由保单列明为准。

六、紧急救援服务请求

1.当需要救援机构提供援助服务时，被保险人或其代理人需电话联系救援机构 24 小时

紧急救援中心：

首选号码：0512- 62853065（苏州）

备用号码：010-84685679（北京）

2.被保险人或其代理人在要求服务时需提供的信息：

- (1) 姓名；
- (2) 保单号；
- (3) 证件号；
- (4) 救援机构能够联系到被保险人或其代理人的地址名称和电话号码；
- (5) 被保险人所在的地点；
- (6) 简短描述情况和要求援助的内容。

3.医疗转运配合事项

如需医疗转运，被保险人需提供以下信息，以便救援机构可及时进行回复：

- (1) 被保险人入住的医院或医疗机构的名称、地址及电话；
- (2) 被保险人主治医生和家庭医生（必要时）的姓名、地址及电话；

被保险人应配合救援机构医疗团队或其代理人获取其医疗信息，如无合理拒绝配合原因，被保险人将不再继续享有后续医疗救援服务。

基于每个案件的不同情况，救援机构医疗团队有权决定医疗转运的日期及方式。

如需医疗转运，被保险人需将机票未使用部分或其金额告知救援机构，以便救援机构能够从转运的费用中抵消此金额。

七、未通知救援机构的责任

如被保险人因意外伤害或疾病在通知救援机构前已住院治疗，被保险人或指定代理人应在可能的情况下于事件发生后 3 天内将此紧急情况或其直接导致的并发症通知救援机构。

如救援机构未接到上述通知，则被保险人将对所有因此产生的服务延期及损失负责。

八、救援机构在任何情况下都不会对未经其允许而由被保险人直接与服务提供方私自协议实施的紧急救援服务负责或进行补偿。

九、本公司保留在法律规定范围内对服务事项的解释权利。

十、释义

1.元或 CNY 或 RMB：指中华人民共和国法定货币。

2.居住地：指被保险人指定的中国境内的居住城市，如未指定则默认为保单签发地。

3.紧急救援中心：呼叫中心每年三百六十五天/三百六十六天每天二十四小时运作，被保险人可以向呼叫中心请求提供服务。

4.紧急情况：被保险人因意外伤害或突发急性病所致无法防止且需外来协助的严重情况。

5.意外伤害：指被保险人遭受外来的、突然的、非本意的、非疾病的使身体受到伤害的客观事件。

6.突发急性病：指被保险人出行前未曾接受治疗及诊断且在出行途中突然发病必须立即在医院接受治疗方能避免损害身体健康的疾病。

7.正常商业航班：商业航空公司经营的用于载客或者货物的交通方式。包机不属于此范围。