

AXA Schengen
“畅游欧洲”通用条款



1. 定义

1.1. 人身损害

指不可预期的、超出被保险人控制之外的、经合格医疗机构确认导致人身伤害的且非受害人本人造成的事件。

1.2. 被保险人

保险单特别条款中规定的个人。

1.3. 合格医疗机构

比利时法律或相关国家实施法律认可的医疗从业机构。

1.4. 安盛援助

Inter Partner Assistance SA 保险公司，总部位于比利时布鲁塞尔 (B-1050 Brussels, Avenue Louise, 166-B1, assistance company authorised under no. 0487, B.C.E.0415.591.055)，其救援公司名为“安盛援助”，在布鲁塞尔公司注册处注册。Inter Partner Assistance 是 安盛援助集团的全资子公司，且隶属于安盛集团。

1.5. 保险单

保险单由当前通用条款和特别条款组成。

1.6. 免赔额

公司同意理赔后被保险人需一次性支付的金额。

1.7. 医疗事故

被保险人所遭受的需要紧急医疗看护和/或紧急住院看护的疾病或自然事故。

1.8. 疾病

任何可通过医疗方式检测出来的非自愿健康问题。

1.9. 居住国

特殊条款中提到的国家。无论在任何情况下这些国家不包括伊朗，叙利亚，白俄罗斯，缅甸，古巴，刚果民主共和国，朝鲜，索马里，苏丹和津巴布韦。

1.10. 保单持有人

签署援助合同的自然人或法人。

1.11. 送返或因健康原因送返

指将生病或受伤的被保险人在医疗人员（医生和/或护士）陪同下运送至医疗中心。送返仅在当地无法获得合适治疗的医疗紧急情况下考虑。

1.12. 援助服务

本条款中描述的服务，且该服务已在条款规定期限内支付费用。

2. 援助对象、地域和流程

2.1. 援助对象

安盛援助将在被保险人遭遇本保单定义的事故后根据本保单约定的限额为被保险人提供援助服务，以及为被保险人提供本保单约定的日常生活援助。所有服务均包含税费。

2.2. 保险区域

本保单保险区域为申根地区所有国家，以及非申根地区的欧盟国家，列支敦士登、圣马力诺、安道尔、摩纳哥和梵蒂冈。在任何情况下被保险人的居住国都不属于保险区域范围。

2.3. 援助流程

如被保险人的情况可能在本保单承保范围内并产生费用，则被保险人需立即联系安盛援助呼叫中心。安盛援助呼叫中心每周7天每天24小时可用，电话号码在特殊条款中规定。

被保险人需向呼叫中心提供以下信息：

- 以“SCH”开头的保险单号
- 可以联系到您的地址和电话号码，以及当地联系人的详细信息
- 首次通话告知的案件号。

对于安盛援助事先同意且被保险人预先支付的款项，被保险人在申请事后理赔时应提供相应证明。

3. 提供协助服务的条款

A. 如被保险人在其个人或公务旅行中遭遇本保单定义的事故，安盛援助将尽其所能为被保险人提供援助服务。本保单约定的服务在保单有效期限、保险区域及限额范围内提供，且均包含税费。

B. 安盛援助有权决定最合适的交通方式：1000公里内，优先选择的交通方式将是火车（1等舱）；如超过1000公里，优先交通方式将是飞机（经济舱），合同中另有说明的情况除外。

C. 安盛援助不对任何被保险人拒绝的或未事先经安盛援助同意的服务进行理赔。被保险人需在事故发生后立即通知安盛援助，并且向后者出示当地有关机构或救援机构的证明。

D. 本保单所提供的服务将在特别条款约定的期限内有效，且单次出行保障期限最长不超过连续6个日历月。

4. 医疗事故后的个人援助

4.1. 医疗援助

如果发生医疗事故，安盛援助医疗团队将在被保险人首次致电后联系当地主治医师以在最适合被保险人身体状况条件下实施救援。

在任何情况下，急救应由当地机构负责安排。

4.2. 医疗费用支付

发生医疗事故时，安盛援助将支付以下医疗看护的费用：

- 医疗和手术费用；
- 当地医生或外科医生开具的药物；
- 紧急牙科治疗费用，最多每个被保险人 150 欧元；
- 如果安盛援助认为无法转运被保险人，则还包括住院费用；
- 医生要求的当地出行交通费用。

以上费用将作为被保险人或其合法申诉人从第三方支付方和/或其所属的任何其他养老或社保组织获得的赔偿和/或支付的补充。

4.3. 医疗事故后送返或转运

4.3.1. 送返或转运

如果被保险人在医疗事故后住院，并且安盛援助医疗团队认为需要将其运送至设备更好、更专业或更接近其居住国的医疗中心，安盛援助将安排并支付生病或受伤的被保险人在医疗监护条件下（如果需要）按照病情严重程度通过以下方式送返或转运：

- 铁路（一等舱）；
- 救护车；
- 正常航班经济舱，如果需要，则配备特殊设备；
- 配备医疗设备的飞机。

如果被保险人的健康状况不需要住院，则将运送至其居住国。

关于运送方式和所需资源的决定将由安盛援助医生根据技术和医疗必要性作出。任何通过商业航班（经济舱）或火车（一等舱）的运送（视具体情况而定）需事先经其居住国安盛援助的医生签字授权。

被保险人应先尝试改签其返程票。

4.3.2. 行李送返

如果要送返被保险人，安盛援助将安排将其行李送返至被保险人居住国并支付运输费用。

4.4. 住院期间的援助

4.4.1. 被保险人单独出行援助

如果单独出行的被保险人因医疗事故住院，且在AXA ASSISTANCE 指定的医生建议下，5天之内无法搭乘交通工具，或未满18周岁的被保险人2天之内无法乘坐交通工具，安盛援助将安排其家人或其居住国的其他亲属前往住院陪同，并支付其往返交通费用。此人的当地酒店费用将由安盛援助支付，最高每个房间每晚75欧元，总计最高750欧元。

亲属将负责处理进入被保险人住院国家的必要行政手续。安盛援助将为逗留期间提供申根“经济之选”中的援助服务，最长15天。

4.4.2. 旅程延期

如果被保险人根据合格医疗机构医嘱不能根据最初计划日期返回，安盛援助将负责被保险人因疾病或受伤延长旅程产生的费用。被保险人旅程的延长决定必须先获得安盛援助医生的批准。
此费用限制在每个医疗事件每晚每房间最高75欧元，总计最高750欧元。

如果此被保险人有其他被保险人陪同，安盛援助将支付一个陪同被保险人和所有 18 岁以下同行子女的膳宿费用，每晚每房间最高75欧元，总计最高750 欧元。

被保险人本人需自行确认旅程延期不超过其签证有效期限。

4.4.3. 每日赔偿

如果被保险人须住院5天以上，安盛援助将根据所提交的证明文件（原始详细发票），从住院第一天开始对被保险人进行每日50欧元的补偿，累计不超过500 欧元。费用用于支付被保险人通信、个人洗漱和到医院看望住院被保险人的交通费用。

4.4.4. 原计划日期后返回

如果被保险人由于当前保险单承保的住院或治疗必须在原计划日期后回国，安盛援助将安排更改回程日期并支付相应费用（经济舱机票）。

如果此被保险人有其他被保险人陪同，安盛援助将作为一名通行被保险人和 18 岁以下被保险人安排更改回程日期并支付相应费用。

被保险人本人需自行其旅行延期未超过其签证有效期限。

4.5. 意外身故

4.5.1. 将遗体送返回国并安排葬礼

如果被保险人亲属选择在居住国埋葬或火化，安盛援助将安排送返被保险人遗体并支付以下费用：

- 葬礼费用；
- 在当地将遗体安置在棺木内的成本；
- 棺木费用，最高750欧元；
- 将遗体从身故地送至葬礼或火化地的费用。

安盛援助不承担葬礼仪式、埋葬或火化的费用。

如选择就地安葬或火化，安盛援助将支付以上相同项目的费用。

4.5.2. 协助办理相关手续

安盛援助将协助被保险人办理以下事宜：

- 联系承办人；
- 对相关流程，特别是与当地机构有关的程序进行指导。

4.5.3. 提前送返其他被保险人

如果被保险人不幸身故，安盛援助将安排作为其家属或居住国亲戚的其他被保险人搭乘飞机（经济舱）或火车（一等舱）提前回国（视具体情况而定）并支付相应费用。后者需先尝试改签其返程票。

4.5.4. 行李送返

如果被保险人在国外不幸身故，安盛援助将安排将行李送返至被保险人居住国并支付相应费用。

4.6. 搜救费用

承包人将为每个被保险人支付最高5000欧元的搜救费用，此搜救活动需为当地有关机构或官方搜救机构决定的且目的为挽救被保险人性命或其身体完整性。

Search and rescue costs

The insurer shall bear up to EUR 5,000 for each Insured person to reimburse the search and rescue costs incurred in order to save the insured person's life or body integrity. The decision of such search or rescue should be made by local authorities or official rescue service organizations.

4.7. 18岁以下子女承保

如果被保险人因医疗事故无法照看其18岁以下的子女，安盛援助将安排其家人指定的居住国人员前来将子女接回其居住国，并承担该人员往返费用。

安盛援助将根据其出示的原始证明票据为其承担住宿费用，最高每晚每房间 75 欧元。

此外，被保险人亲属将负责办理进入被保险人住院国家的必要行政手续。安盛援助将为该人员旅行期间提供最长为其8天的申根“经济之选”医疗援助服务。

如果无法联系到以上提到的任何人员，或者以上任何人员都无法出行，AXA ASSISTANCE 将派出代表照看被保险人子女，将其护送至居住国，并将其转交至被保险人指定人员。

4.8. 紧急提前回国

如被保险人因以下原因需要中断旅程：

被保险人亲属，即其配偶、父母、子女、兄弟、姐妹、祖父母、外祖父母、孙子女、外孙子女、岳父母、儿媳、女婿及配偶的兄弟姐妹，在居住国住院超过5个日历日或身故；

或者，

企业日常管理中不可替代的合伙人或被保险人作为自由职业者的替代人不幸身故；

安盛援助将安排并支付：

被保险人的去程和回程；

或两个被保险人及另外两个被保险人（如后者未满18周岁）的回程，此情况在保单只承保单独一人时不适用。

该服务仅在向安盛援助出示医疗声明或死亡证明后提供。

4.9. 紧急信息传递

如果被保险人提出此类请求，安盛援助将免费向任何人发送关于保险单承保事宜的紧急信息。总体来说，发送信息的请求需确认是正当的，所发送信息需清晰明确，并清楚指明联系人的姓名、地址、电话。明确公开表述要发送的信息，准确指出所需联系人的姓名、地址和电话号码。作者自行承担因发送其起草的信息所产生的任何刑事、财务、民事或商业责任，且该作者能够被明确指认。信息内容需符合比利时法律及相关国际法的规定，且不对安盛援助产生任何责任。

4.10. 通讯费用

安盛援助将承担被保险人联系呼叫中心的通信费用，如果超过 30 欧元，则需提供证明文件（原始发票明细）。此费用应为被保险人要求本保单所承保的服务所产生。如无明文规定，则安盛援助不承担海外移动电话产生的数据流量费用（3G及类似）。所有情况下，总承保额不超过100欧元。

4.11. 有效证件和旅行文件失窃

如果有效证件或旅行文件丢失或失窃，安盛援助将为被保险人提供最近旅行社或大使馆的详细信息，如果需要，还将安排被保险人前往大使馆或领事馆，并承担其往返交通费用，每个被保险人最高限额为100欧元。

4.12. 递送必要的药物、眼镜、隐形眼镜及义肢

如被保险人的必要药品发生盗窃，丢失或遗忘，安盛援助将在当地为被保险人寻找该药品或替代药品。安盛援助可安排医生为被保险人所需药物开具处方并承担费用。如被保险人的眼镜、隐形眼镜或义肢被盗、丢失或破损，安盛援助将在被保险人居住国安排医生开具所需眼镜、隐形眼镜或义肢的处方并将其递送给被保险人。安盛援助仅承担递送费用或安排被保险人拜访医生的费用。安盛援助可代替被保险人支付所需物品的购买费用。被保险人需在获取所需物品后的2个月内向安盛援助偿还购买费用。。

5. 费用上限及免赔额

5.1. 医疗送返费用上限

如被保险人在瑞士或英国遭遇事故并接收治疗或被保险人居住国为美国，安盛援助承诺在被保险人所有第三方支付方担保的费用用尽且出示证明文件后承担每被保险人最高100000欧元（或等额瑞士法郎、美元或英镑；汇率参照事故发生当天的官方汇率）的费用。

5.2 额外费用

当被保险人获取补偿时，发生在欧盟以外的偿付行为，银行将额外收取每次20欧元的费用。

6. 责任免除

以下情况不在承包范围内：

- a) 安盛援助未同意的费用；
- b) 旅行前已预期将会产生的费用；
- c) 已接受诊断的既往症且存在恶化的风险；
- d) 旅行前存在的疾病或病症复发或恶化；
- e) 事先计划的诊断与治疗或其导致的结果所产生的医疗费用；
- f) 卫生保健、疗养、康复治疗、体能锻炼、物理治疗；
- g) 定期体检，眼镜、隐形眼镜、医疗器械及购买或维修假肢；
- h) 医疗检查，避孕费用；
- i) 预防药物、疫苗和接种；
- j) 可选或非紧急治疗，即使是在紧急情况发生后提供的；
- k) 美容治疗，膳食治疗，以及非正式确认的诊断或治疗费用（顺势疗法、针灸等）；
- l) 不妨碍被保险人继续旅行的良性疾病或伤势；
- m) 诊断、监视和治疗孕妇，28 周前无法预测的显著的并发症除外；
- n) 分娩和自愿终止妊娠；
- o) 抑郁和/或精神疾病（首次出现除外）；
- p) 目的为进行器官移植的送返；
- q) 饮酒、吸毒、服用麻醉剂或滥用药物或任何其他非医生开具的改变人行为的物质导致的疾病或事件；
- r) 蓄意行为、自杀或试图自杀导致的状况；
- s) 鲁莽行为、赌博或被保险人一方挑战导致的状况；
- t) 非法或未授权活动（犯罪、打架 - 自卫除外）导致的疾病或事件；
- u) 职业水平的体育比赛；
- v) 被保险人作为比赛选手或协助比赛选手参加赛车导致事故；
- w) 1960 年 7 月 19 日巴黎公约定义的核事件或放射性同位素辐射导致的状况；
- x) 安盛援助因不可抗力无法提供的服务；
- y) 恐怖份子袭击，叛乱，内战以及上述除外情况的所有后果。

7. 法律责任

7.1. 合同生效

合同将从特别条款指出的日期开始生效，援助服务自收到保险费之日开始生效。

7.2. 保单有效期限

保单签署后将在特别条款中指定的期限内有效。

7.3. 保费支付

购买保险单时指明的保费包括税费和手续费。保费需在购买保单时一次性支付。

如果被保险人可提供被拒签的官方证明，则安盛援助同意退还保单费用。但退还的费用不包括交易费、转账费或货币兑换费用。

7.4. 被保险人的义务

A. 保费支付

被保险人承诺本人或由第三方通过合法支付方式支付保费。

B. 报案

1. 如有理赔案件发生，被保险人承诺尽快通知安盛援助。
2. 被保险人承诺不延误提供任何有用信息及回答所有有助于确定被保险人情况和评估理赔额度的问题。

被保险人需在采取任何行动及产生任何未经安盛援助同意的救援费用前联系后者，以便后者能够为被保险人提供更合适的援助服务，特别安排最适合的交通方式（飞机、火车等）。

C. 事故发生时被保险人的义务

1. 被保险人必须采取所有合理措施避免和减少事故后果。
2. 被保险人承诺最多在安盛援助介入后后一个月内采取以下措施：
 - 提交证明安盛援助已批准费用的文件；
 - 提供给予担保支付授权的事实证明；
 - 退还安盛援助承担费用但未使用的任何旅行票据；
 - 立刻对承保相同费用的社保和/或养老组织采取任何必要措施以获得其赔偿。

D. 惩罚

1. 如果被保险人未能履行以上列出的任何义务，并且安盛援助因此遭受损失，后者有权在赔偿中申请扣除与此损失等额的金额。
2. 如果被保险人出于欺诈目的未履行任何上述义务，安盛援助可拒绝为其承保。

7.5. 债权转移及多个承保人

7.5.1. 第三方责任

在提供协助或支付赔偿后，安盛援助有权取代被保险人对负责损失的第三方的权益和诉讼中获取同等金额。

如果因被保险人原因导致债权转移条款不能对安盛援助产生有利作用，后者可要求被保险人支付的赔偿金额，最高至遭受的损失程度。

除犯罪意图外，安盛援助对被保险人后裔、长辈、配偶或直接亲属，以及后者家中生活的任何人、其客人或家庭事务成员无任何追偿权。

但是，安盛援助可以向其责任受保险合同有效担保的人追偿。

7.5.2. 多个承保人

安盛援助仅在被保险人有权从养老机构或社保服务机构获得的保障额度耗尽后开始为被保险人提供服务。如上述组织能够从其他渠道获得费用赔偿，安盛援助应按照2014年4月4日法第99条提供的分配要点进行选择。

在提供协助或支付赔偿后，安盛援助有权取代被保险人从对负责损失的第三方的权益和诉讼中获得同等金额。

7.6. 通信

接收人为被保险人的任何信息或通知应有效地发至被保险人在保单中指定的或之后向安盛援助指定的电子邮箱中。

来自被保险人的信息或通知应有效地发送至安盛援助地址avenue Louise, 166 bte 1, B-1050 Brussels, BELGIUM。

7.7. 个人信息保护

有关客户的个人信息仅在本保单要求的范围内发送给保险公司，且仅供以下公司进行保险、客户、纠纷管理及反欺诈之用途：

- Inter Partner Assistance SA., Avenue Louise 166/1 at 1050 Brussels
- AXA Business Services Private Limited, Residency Road 16/2, 560025 Bangalore India.

上述客户个人信息也可能发送至安盛集团其他分支机构以便进行统一的客户管理、对客户群有整体视角并提供服务。基于这些原因，客户的个人信息也可能会发至欧盟成员国内的其他公司，且其行为为履行本保单所必须的。

如果基于以上目的需发送客户个人信息，则应通过与第三方缔结合约以保护客户的个人信息。

客户相关个人信息具体指身份、居住地、个人状况、需要医疗救援时的健康相关信息。

通过任何形式（如信件、传真、电子邮件等）经客户、其代表人或第三方发送或递交给Inter Partner Assistance的个人信息（包括申请表、已完成的文件、订单或申请等）将根据1992年12月8日有关在处理个人信息范围内保护个人隐私的法律及其执行决议处理。

可访问个人信息的人员类别包括 Inter Partner Assistance 员工、AXA Business Services 员工以及欧盟成员国内的，且其行为为履行本保单所必须的安盛集团其他公司。

任何人都可访问 Inter Partner Assistance、AXA Business Services 和/或安盛集团内任何其他公司处理的与其相关的信息，并在合适时要求更正错误信息和删除非法处理的信息。为此，被保险人可通过信件发出书面申请或通过电子邮件地址发送至 Inter Partner Assistance - Quality, Avenue Louise 166/1, 1050 Brussels, quality.brussels@ip-assistance.com。

保护个人隐私委员会(Rue de la Presse 35, 1000, Brussels)负责个人信息自动处理的登记。如被保险人希望得到更多关于Inter Partner Assistance关于个人信息处理的资料，则可以查阅此登记簿。

无现行法律规定客户必须回答Inter Partner Assistance或安盛集团其他公司提出的任何问题。然而，拒绝回答Inter Partner Assistance或安盛集团其他公司提出的问题可能导致前者不能或拒绝与客户达成（先）合约，或执行对客户有利的行动。

7.8 司法管辖权

本合同受比利时法律，包括1992年关于陆地险的法规管辖。

7.9 适用法律

本合约受比利时法律，包括2014年4月出台的关于地面保险合同的法律。