



盛申根

# 通用条款

安盛申根“欧洲多返”



OCTOBER 2020

## 1. 定义

### 1.1. 人身意外事故

超出被保险人控制范围导致身体受伤的意外事故，经具有资质的医疗机构确认引起该事故的原因不在于受害人本身。

### 1.2. 被保险人

保单的特殊条款中提到的人。

### 1.3. 具有资质的医疗机构

比利时法律或国内相关的有效法律认可的医疗从业机构。

### 1.4. 安盛援助

Inter Partner Assistance SA 是一家保险公司，总部位于比利时 B-1050 Brussels, Avenue Louise, 166-B1，救援公司的注册编号为 0487, B.C.E. 0415.591.055，注册在布鲁塞尔公司名下，归属于“安盛援助”旗下。Inter Partner Assistance 是 安盛援助集团 的全资子公司，隶属于安盛集团。

### 1.5. 保单

保险单由现有的通用条款和特殊条款组成。

### 1.6. 免赔额

当公司接受索赔后，被保险人一次性支付的总额。

### 1.7. 医疗事故

被保险人所遭受的需要紧急医疗处理和/或紧急住院治疗的疾病或人身以外事故。

### 1.8. 疾病

任何可通过医学检测的非故意的健康问题。

### 1.9. 居住国

特殊条款中提到的国家。居住国是被保险人或保单持有人的主要居住地。在特殊条件中提到了被保险人的居住国和保单持有人。居住国家/地区不能是在网站上订閱模块中的国家/地区列表中的国家/地区

### 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

生病或受伤的被保险人在医疗人员（医生和/或护士）的陪同下被送至医疗中心。只有在当地无法获得合适的治疗的紧急情况下考虑送返。1.12. 援助服务  
现有条款中描述的服务并在所述的范围内为其支付的费用。

## 2. 援助对象、援助范围和援助实施

### 2.1. 对象

安盛援助保证当被保险人是现有条款定义事故的受害人时，以及更为广义地说，在现有条款所述的情况下，向其提供援助服务，以通用条款规定的金额为上限，含税。

INTER PARTNER ASSISTANCE (安盛援助集团成员)  
Avenue Louise 166 B1 - 1050 Brussels - 比利时  
比利时保险公司，注册编号：0487 - B.C.E. 0415.591.055 - RPM Bruxelles

## 2.2. 地区覆盖

投保事故发生时，援助服务在申根地区的所有国家提供，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，现有保险不覆盖居住国。

## 2.3. 医疗援助流程

只要该情况所涉及的费用在以下所述的承保范围内，立刻联系呼叫中心。呼叫中心一周七天，全天 24 小时提供服务，特殊条款中提及该呼叫中心的电话号码。

必须向呼叫中心提供以下信息：

- 以“SCH”开头的保单号
- 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
- 首次通话时告知的资料编号。

在安盛援助同意偿还预付费用的请求后，被保险人必须提交所有确认请求合理的证明文件。

## 3. 援助服务条款

- A. 安盛援助将在定义事故发生时竭力援助被保险人，无论是私人事故还是专业事故。在合同的保障地区以及担保金额范围内，含税，安盛援助将在合同有效期内对这些事故承保。
- B. 安盛援助将选择最合适的交通方式：如果承保距离不到 1,000 公里，优先选择的交通方式将是火车（1 等座）；如果承保距离超过 1,000 公里，优先交通方式将是飞机（经济舱），除非合同中另有规定。
- C. 被保险人拒绝或未经安盛援助同意的任何服务之后将无权要求偿还或赔偿。事故发生时必须立刻通知安盛援助，并视情况而定发送来自当地机构或救援组织的证明。
- D. 承保期限在特殊条款中规定的投保期限内。在任何情况下，承保期限最多为连续 90 个日历日内的旅程。

## 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. 支付医疗费用支付

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移动被保险人，则包括住院费用；
- 医生要求的当地出行交通费用。

这些项目的费用将附加在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/或付款。

### 4.3. 医疗事故后送返或运送

#### 4.3.1. 送返或运送被保险人

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运送：

- 火车（一等座）；
- 救护车；
- 正常航线，经济舱，必要时携带特殊设备；
- 配备医疗设备的飞机。

如果被保险人情况不需要住院，将送返至其居住国。

运送方式和资源部署将由安盛援助医生根据技术和医疗必要性作出决定。运送前必须得到安盛援助医生签字同意。

#### 4.3.2. 送返陪同受害人的其他被保险人

如果要送返被保险人，安盛援助将安排并支付其他被保险人以及所有陪同的未满 18 岁的投保子女通过商业航线（经济舱）或火车（一等舱）（视具体情况而定）提前回国。后者将先尝试更换返程票。

#### 4.3.3. 行李送返

如果要送返被保险人，安盛援助将安排并支付将行李送返至被保险人居住国的费用。

### 4.4. 住院期间的援助

#### 4.4.1. 被保险人单独出行协助

如果单独出行的被保险人在医疗事故后住院，且在安盛援助指定的医生建议下，5 天之内无法搭乘公共交通设施的，被保险人未满 18 岁 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。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负责确认旅行延期不超过其签证期有效期。

#### 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，安盛援助将为一通行被保险人和 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. 意外身故援助

##### 4.5.1. 将遗体送返回国并安排葬礼

如果被保险人家人在选择在 居住国 埋葬或火化，安盛援助将安排送返遗体并支付以下费用：

- 葬礼安排费用；
- 在当地将遗体安置在棺木内的费用；
- 棺木费用，最高 750 欧元；
- 将遗体从死亡地送至葬礼或火化地的费用。

安盛援助不承担葬礼仪式和埋葬或火化费用。

如果被保险人在身故地送至安葬地或火化，安盛援助将支付以上相同项目的费用。

##### 4.5.2. 手续协助

安盛援助将协助被保险人以下事宜：

- 联系承办人；
- 提供必要程序的相关信息，尤其是关于当地机构的信息。

##### 4.5.3. 提前送返其他被保险人

如果被保险人死亡，安盛援助将安排并支付作为其家属或 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）。后者将先尝试更换返程票。

##### 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 居住国的并支付相应费用。

#### 4.5. 國際制裁

如果提供此類保險，解決此類索賠或提供此類保險，則無需保險人提供保險，解決索賠或提供本協議項下的利益。服務將使保險人受到聯合國決議或歐盟，聯合王國或美利堅合眾國的製裁，法律或商業和經濟禁運的任何制裁或限制。

#### 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. 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，安盛援助将安排并支付家人指定的 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。

安盛援助将支付此人的膳宿费用，需要出示原始证明文件，最多每晚每房间 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. 被保险人紧急提前回国

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. 发放基本眼镜、隐形眼镜和假肢

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的事故；
- 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 合同生效日期

合同及保险效力在收到保险费后，最快于购买保单次日开始生效，但前提是投保人的目的地国不是自己的居住国，并且投保人的居住国在网站购买保险页面提供的国家清单上。此外，保险必须在离开居住国前购买。

除非出现条款 7.3 中所描述的特殊情况，否则投保人必须离开申根区或其它《属地》一章中列出的国家，才能给合同续期。

### 7.2 合同有效期

合同在特殊条款中规定的期间终止。

### 7.3. 合同续期的特例

当投保人的保险合同到期，却完全没有任何途径能回到自己的国家时，若满足下列条件，则可为其保险合同破例续期：

由于特殊且不可预期的情况，造成投保人无论通过何种途径，都确实无法返回居住国。投保人必须在我方提出要求时，向我们递交无法回国的证据。如果在签订续期合同当日，有其它航空公司提供替代航班可到达投保人的居住国，则“原航班被取消”不能作为无法回国的合法理由。

- 如果保险合同（1年）有效期至，但投保人90天滞留期限已到，却没有任何途径离开申根区，则在获得我方书面同意后，每次行程滞留期限最多可延长（日历上连续日期）90天。
- 如果保险合同（1年）有效期已到，但投保人没有任何途径离开申根区，则在获得我方书面同意后，可在不离开申根区的情况下，购买有效期不超过90天的低价保单（“Low Cost”）。

续期总计时限最长不能超过六个月。

必须在原保单到期前申请续期。

续期合同一概不能退款。

在合同成功续期后，一旦有机会，或造成投保人无法回国的因素已不存在，投保人必须离开申根区或其它《属地》一章中列出的国家。

### 7.4. 保费支付

购买保单时规定的保费包括税费和分摊。取得保单后可以现金支付。

如果被保险人可以提供拒签的官方证明，安盛援助同意退还保单费用。但是，此类退还不包括事务费用和任何资金转账或货币兑换费用。

### 7.5 被保险人的义务

#### A. 保费支付

被保险人承诺通过合法支付方式支付保费，或者由第三方支付。

#### B. 索赔

1. 被保险人承诺会尽快将索赔通知安盛援助。

2. 被保险人承诺及时提供任何有用信息，回答用以确定情况并评估索赔程度的问题。

为了尽量安排援助服务并且尤其是安排最合适的交通方式（飞机、火车等），被保险人必须确保在任何干预前联系安盛援助，未经后者同意不产生任何援助费用。

#### C. 索赔时被保险人的义务

1. 被保险人必须采取所有合理措施避免和减少索赔后果。

2. 被保险人承诺在安盛援助干预后一个月内采取以下措施：

- 提交安盛援助同意已发生费用的证明文件；
- 提供给予费用担保授权的证明；
- 退还安盛援助已支付但未使用的任何旅行票据；
- 立即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，且安盛援助因此遭受损害，后者有权在付款中申请扣除与该损害等值的金额。

2. 如果被保险人作假未能履行上述任何义务，安盛援助可拒绝为其承保。



**7.6. “制裁”条款：**

若提供某项保险、灾害理赔或相关服务，会使保险公司受到联合国决议的制裁或制约，亦或受到欧盟、英国、美国的制裁、法律、贸易及经济禁令的制裁或制约，则保险公司不予提供此类保险、灾害理赔或相关服务。

**7.7. 承保的取代和多元化****7.6.1. 第三方责任**

在提供援助或支付赔偿后，安盛援助取代被保险人享有对负责损失的第三方的权益和诉讼金额的权利。

如果因被保险人导致该取代无法为安盛援助带来有利效果，后者可要求被保险人偿还已支付的赔偿金额，上限为所遭受的损失程度。

除犯罪意图外，安盛援助对被保险人的后裔、长辈、配偶或直系亲属，以及与后者同住的任何人、其客人或家庭成员无任何追索权。

但是，安盛援助可以在其责任受保险合同有效担保的范围内向这些人追索。

**7.6.2. 承保多元化**

安盛援助将仅在被保险人享有的其他养老组织或社保服务授予的承保耗尽后进行干预。如果这些组织提供的承担费用索赔方法与上述的方法不同，

安盛援助应按照 2014 年 4 月 4 日法律第 99 条提供的分摊要点进行选择。

在提供援助或支付赔偿后，安盛援助取代保险公司享有对负责损失的第三方的权益和诉讼金额的权利。

**7.8. 通信**

被保险人收到的通信或通知应有效发送至 安盛援助在合同后指出的或其后来通知安盛援助的邮箱地址（电子邮件）。

来自被保险人的通信或通知应有效发送至 AXA ASSISTANCE, avenue Louise, 166 bte 1, B-1050 Brussels, BELGIUM。

**7.9. 个人信息保护**

发送给保险公司的客户个人信息仅供下面的实体在本保单下用于保险管理、客户管理、防止欺诈和管理纷争：

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

这些私人信息可发送至安盛集团的任何其他公司以便进行客户数据库的集中管理，全面查看客户和提供服务。对于后面的原因，这些私人信息还可以发送至在欧盟成员国国内确定对保单履行所需干预的公司。

如果要如上所述传递个人信息，应通过合适的合同条款和相关第三方公司确保对个人信息的保护。

与客户相关的个人信息具体是指身份、居住地、个人状况、医疗援助信息和健康信息。

根据条款提供给 Inter Partner Assistance 的或客户，其代表或第三方发送至 Inter Partner Assistance 的个人信息 - 是以完成的表格或文件、订单或申请的形式发送的，无论采用什么媒介（例如信件、传真、电子邮件等）或任何其他方式，应遵守 1992 年 12 月 8 日出台的关于处理私人信息和实施措施的私生活保护法。

有权访问个人信息的人员包括 Inter Partner Assistance 员工、AXA Business Services 员工以及安盛集团的其他公司或在欧盟成员国内确定对保单履行需要干预的公司。

任何人可以访问 Into 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发送至 Inter Partner Assistance  
- Quality, Avenue Louise 166/1, 1050 Brussels, [quality.brussels@ip-assistance.com](mailto:quality.brussels@ip-assistance.com)。

委员会持有个人信息自动处理的公共登记册用于保护私生活 (Rue de la Presse 35, 1000, Brussels)。如果被保险人想要知道关于 Inter Partner Assistance 信息处理方法的更多信息，可以查询该登记册。

没有任何法律规定必须回答 Inter Partner Assistance 或安盛集团内任何其他公司提出问题。事实上不回答问题可能造成 Inter Partner Assistance 或安盛集团内的任何其他公司无法或拒绝与客户达成（预备）合同关系，履行此类关系或执行客户或代表客户的第三方申请的事务。

#### **7.10. 仲裁**

双方之间产生的任何纷争应提交布鲁塞尔（比利时）法庭进行裁决。对此，仅适用于法语版本的通用条款。

#### **7.11. 合同法**

本合同适用于比利时法律，包括 2014 年 4 月出台的关于地面保险合同的法律。