

般条款与条件



本一般条款与条件旨在规定由 Awash 保险股份有限公司（以下简称“本一般条款与条件”）签发的下列旅行援助保险保障的适用条款和条件。

1. 定义

为适用本一般条款与条件，以下词语或表达应具有其所对应的含义：

国外：指居住国以外的任何国家，范围可为全球或保单所涵盖的地理区域内。

意外事故：指发生在国外的、突发的、不可预见的、外部的、受害人无法控制的暴力事件，其性质可能危及受益人的生命，或在未能及时给予适当救治的情况下，可能在短时间内导致其健康状况显著恶化的事件。

援助公司：由保险人指定，负责提供保单项下保障服务的服务机构。

受益人：指居住在居住国、在申请援助时年龄不超过 75 岁，且通过埃塞俄比亚航空公司向保险人投保保单，或在保单下被指定为受益人的个人。

子女：指在保单生效日期时未满 18 周岁的任何个人。

索赔事件：指任何需要援助公司提供协助的事件。

直系亲属：指受益人的配偶、在申请援助时未满 18 岁的子女，以及居住在居住国的第一代直系长辈。

居住国：指被保险人长期、固定居住的国家，可通过护照、身份证、居留许可等政府签发的官方文件证明。

货币：指在居住国或国外流通并作为交换媒介使用的金钱。

免赔额/免赔额：指由受益人自行承担的损失部分。

美元 (USD)：指在美利坚合众国具有法定货币地位的货币。

家庭：指受益人及其直系亲属。

住院：指因受益人健康状况需要而进行的任何意外住院。“入院”指受益人在住院前必须填写入院登记表。若入院在住院前五 (5) 天内未安排，则视为意外入院。

疾病：指健康状况的任何突发、严重且不可预见的变化，由具备资质的医疗权威确认，其性质可能危及受益人的生命，或在未能及时给予适当救治的情况下，可能在短时间内导致其健康状况显著恶化。

保险人：指 Awash 保险股份有限公司，一家受埃塞俄比亚法律管辖的埃塞俄比亚公司，总部位于埃塞俄比亚亚的斯亚贝巴 Ras Abebe Aregay 街 Awash 塔。

医疗权威：指在受益人所在国家拥有有效医学或外科专业文凭、为受益人提供医疗服务的任何人员。

医疗团队：指由援助公司主管医师根据每个具体案例组建的团队，并依托援助公司的基础设施和国际网络提供支持。

医疗转运/转送：指根据受益人的健康状况，由医疗团队决定的受益人转运/转送。

保险期间：指自保单证明上载明的起始日期起至终止日期止的期间。

保单：指由保险人签发并由埃塞俄比亚航空公司承销的、当前有效的旅行保障保险保单。

配偶：指受益人依法结婚的丈夫或妻子。

保障适用条件

2. 保障的有效性

旅行援助保障在居住国以外有效，期限为保单有效期；仅适用于从埃塞俄比亚出发、前往或途经埃塞俄比亚的受益人，其海外旅行从第 1 天起至连续第 90 天止。

保单保障在旅行开始后不可延长。

3. 覆盖范围地区

保障适用于持有保单的受益人，覆盖以下地理区域：

- 基本保障计划：全球范围（不包括居住国）
- 增值保障计划：全球范围（不包括居住国）

4. 保障项目及赔付表 (以美元计)

保障项目	免赔额	增值保障计划	基本保障计划
医疗及相关费用			
紧急医疗费用 (包括流行病和大流行病)	门诊治疗免赔额: 50 美元	最高赔付额: 150,000 美元	最高赔付额: 50,000 美元
紧急医疗遣返及撤离费用 (包括流行病和大流行病)	无赔付		
紧急牙科治疗	\$50	最高赔付额: 500 美 元	最高赔付额: 250 美 元
回国后的后续治疗	\$50	最高赔付额: 2,500 美元	无赔付
直系亲属探视费用	无赔付	1 张往返机票 (经 济舱)	无赔付

15 岁以下受益人的陪同	无赔付	1 张往返机票（经济舱）	无赔付
延长受益人停留费用	无赔付	住宿费用：每日 150 美元，最多 15 天	无赔付

遗体运返

遗体或骨灰运返	无赔付	最高赔付额： 15,000 美元——棺材费用最高 1,000 美元	最高赔付额： 7,500 美元——棺材费用最高 1,000 美元
---------	-----	--------------------------------------	-------------------------------------

行程取消或缩短

取消行程	无赔付	最高赔付额： 3,000 美元	最高赔付额： 1,000 美元
行程缩短			

旅行不便保障			
航班延误	6 小时	每延误 3 小时赔付 150 美元, 最高赔 付 600 美元	每延误 3 小时赔付 150 美元, 最高赔 付 300 美元
错过航班	无赔付	最高赔付额: 500 美 元	无赔付
错过中转航班 错过中转航班			

行李和个人文件			
航空公司保管期间 行李的被盗、遗失 或损坏	无赔付	最高至 1,000 美元	最高至 800 美元
行李延误	6 小时	每小时 50 美元, 最高至 500 美元	每小时 50 美元, 最高至 250 美元
护照和驾驶执照补 办	无赔付	实际补办费用	无赔付

全天候 24/7 协助服务			
全球全天候 24/7 协助服务	无赔付	仅提供服务	仅限服务

个人责任			
个人责任险	无赔付	最高至 250,000 美元	无赔付

个人援助

只有援助公司有权安排下列保障相关的服务。

如果受益人或其家庭成员在未事先获得援助公司同意（需提供案件编号）的情况下自行安排保单所保障的全部或部分服务及/或任何费用承诺，则他/他们无权获得报销。

与签证申请相关的程序和手续，以及前往第三国的转移事宜，完全由受益人或代表受益人行事的任何人自行负责。

与在居住国继续接受在国外开始的治疗相关的程序和手续，完全由受益人或代表受益人行事的任何人自行负责。

1. 紧急医疗费用（包括流行病和大流行病）

若受益人在居住国之外发生疾病或受伤，援助公司将支付由主治医生开具的住院、手术、医疗费用及药品的通常、合理、必要费用。

援助公司的医疗团队将通过电话与受益人所在中心及主治医生保持必要联系，以监督适当医疗服务的提供。

本保障的实施需事先获得援助公司批准，但在不可抗力情况下，或受益人因医疗原因昏迷、无法联系援助公司或医疗上丧失行为能力时除外。

作为对世界卫生组织宣布的流行病和/或大流行病相关一般除外责任的例外，如果受益人在旅行期间感染传染病，将在相同条款下获得保障，但不包括下文所述的特定除外情况。

特定除外情况：

除一般除外责任外，以下情况下受益人的紧急用药费用不在保障范围内：

- 已前往或来自监管机构已建议全面禁止旅行的国家、特定地区或活动场所；
- 未在旅行前接种任何推荐的疫苗、注射或服用任何建议的药物。

2. 紧急医疗遣返及撤离费用（包括流行病和大流行病）

若发生非既有疾病且属于突发并急性的意外或疾病，援助公司将负责将受益人转送至设备完善的医疗权威，或安排其遣返回其通常居住国。援助公司的医疗团队将与照护受益人的医生保持必要的电话联系，并根据受益人的情况及病情严重程度，决定受益人应被转送至哪家医疗权威，或是否需要遣返。

援助公司将根据受益人病情的医疗评估安排撤离，使用其认为合适的方式。这些方式可包括空中救护车、地面救护车、定期航班、铁路或其他适当交通工具。所有关于交通方式及最终目的地的决定均由援助公司作出。

所有批准和安排均须由援助公司进行。如在未事先获得援助公司批准的情况下自行安排任何交通或相关事项，其费用将由受益人自行承担。本保障受所述计划规定的限额约束。

注意：援助公司不能替代当地、国家或国际的紧急救援或搜救机构，也不应承担因其干预而产生的费用。因此，援助公司不支付从事故或疾病发生地点到医疗权威的交通费用。

通用条款：

- 所有保险保障均以援助公司的介入获得受益人所在国当地紧急服务或适用法律法规授权为前提。
- 援助公司须遵守世界卫生组织或相关国家发布的人员和货物流通限制。
- 旅客运输承运人（如航空公司）有权对特定病情乘客施加规定（包括要求体检或医疗证明），并可单方面变更。所有相关保障均以承运人最终同意提供服务为前提。
- 保障的运输方式包括救护车、火车或定期航班。若航空运输或医疗团队指定的方式在医疗上不可行，则可提供空中救护车，但跨大西洋或跨太平洋航班除外。
- 如果受益人持有的机票无法用于援助公司安排的医疗转运，受益人应将该未使用的机票交还援助公司，或退还从承运人处获得的任何退款。
- 援助公司应根据其医疗团队的建议或协议，在适当的医疗权威安排床位。

- 在所有情况下，有关运输方式、住院地点、时间、受益人是否需要陪同及使用方法的最终决定均由医疗团队专属做出。如受益人拒绝医疗团队的决定，将不再有权根据本保单要求任何保障或退款。
- 在所有情况下，援助公司保留聘请有资质的医疗权威的权利，该机构有权不受限制地查阅受益人的病历，并对受益人本人进行检查，以评估医疗转运的适宜性。
- 在所有情况下，受益人的行李（不包括必需的个人物品）仍由受益人或其近亲负责。

3. 紧急牙科护理

在紧急情况下，援助公司将为受益人在国外提供所需的牙科援助。但本保障仅限于治疗疼痛、感染及拔除受影响的牙齿/牙齿。补牙和假牙不在保障范围内。本保障的实施需事先获得援助公司同意。

本保障受《保险利益表》规定的限额约束。

4. 居住国后续治疗

如果受益人在居住国因在居住国之外首次接受治疗的疾病或意外事故（或因意外引起的眼科或牙科问题）而需要后续治疗，援助公司将支付相关费用，前提是该医疗费用在受益人返回居住国后 30 天内产生，且这些费用不能通过受益人本人或他人从其他渠道获得赔偿。

5. 近亲慰问探访

若受益人在国外独自旅行期间因住院连续超过十（10）天，援助公司将安排一名成年近亲的往返行程，并支付从居住国出发的往返票（火车一等舱或经济舱航班），以便近亲前往病床陪护。

一旦确认住院时间超过连续十（10）天，援助公司即可安排并支付往返机票。

6. 未满 15 岁受益人的陪同安排

若受益人发生意外、疾病或死亡，且现场无成年近亲，援助公司将安排其同行且未满十五（15）岁的子女（亦为受益人）返回居住国。这些子女将由受益人或其法定继承人正式指定和授权的亲属陪同；如无合适亲属，则由援助公司提供的合格工作人员陪同。

援助公司将安排并支付陪同人员的经济舱往返机票、现场酒店费用（仅含住宿及早餐，最高限额见《保险利益表》），如有必要，还将支付合格工作人员的费用及差旅开支。

如原定返程的机票或交通工具无法使用或更改，援助公司亦将支付子女的单程票费用。若子女持有的机票无法用于返回居住国，受益人应将该未使用的机票交还援助公司，或退还从承运人处获得的任何退款。

持有未使用且不可更改机票的子女父母须完成向机票发行方申请退款的必要手续，并向援助公司提供相关证明。任何因此收到的款项应返还给援助公司。

7. 受益人停留延长

在发生需要医疗团队介入的意外或疾病后，如果受益人无法按原定日期返回，且不需要住院或医疗遣返，援助公司将支付其延长住宿期间的酒店费用，同时支付同行近亲（须与受益人同住同一房间或酒店的配偶及子女）的费用。

援助公司将根据《保险利益表》规定的最高限额支付住宿费用。

此费用仅在援助公司医疗团队建议的情况下支付。

任何其他临时住宿安排均不产生任何赔偿。

8. 遗体或骨灰运返

若受益人在国外身故，援助公司将安排并支付将遗体或骨灰从死亡地点运送至居住国葬礼地点最近的国际机场的费用。

援助公司将根据《保险利益表》规定的最高限额支付运输费用及相关费用。

丧葬、仪式、当地送葬、安葬或火化费用不在保障范围内。援助公司独自负责选择参与遗体遣返过程的相关公司。

9. 行程取消或缩短

在因下列原因导致保障行程在合理且必要的情况下取消或缩短行程时，援助公司将按每次行程《保险利益表》规定的保险金额，支付受益人或其代表已支付或应支付的所有不可退还的押金、预付款及其他费用，以及为返回居住国产生的合理且必要的额外旅行或住宿费用：

以下人员的死亡、身体受伤、疾病或妊娠并发症：

- 受益人本人，或与其同行、计划同行的人，或与其安排临时同住的人；
- 受益人的近亲；
- 受益人的商业伙伴。

作为世界卫生组织宣布的疫情和/或大流行相关一般除外责任的例外，若在出行前符合以下条件，受益人可按相同条款获得保障：

- 受益人在居住国感染传染病而无法出行。
- 受益人或其近亲因感染传染病需在家自行隔离而无法出国旅行（需提供医疗证明）。
- 受益人因出现传染病症状而在机场被拒绝登机。
- 受益人前往的目的地受到外交部的旅行限制、当地政府拒绝入境，或抵达后（或返回居住国时）需隔离。

作为世界卫生组织宣布的疫情和/或大流行相关一般除外责任的例外，如果在旅行期间因大流行疾病而对受益人实施返家旅行限制，受益人可按相同条款获得保障：

- 受益人或其同行或计划同行的人因陪审团出庭或作为法院证人而无法出行。
- 根据居住国现行裁员补偿法律有权获得赔偿的裁员情况，且在预订行程时，没有理由认为受益人或其同行或计划同行的人会被裁员。
- 武装部队、警察、消防、护理或救护服务成员，或政府部门雇员的休假被撤回，前提是此类取消或缩短在领取相关福利或预订行程时（以较晚者为准）无法合理预见。
- 警方因火灾、飞机事故、爆炸、风暴、地面下沉、恶意行为或盗窃造成受益人住所严重损坏，在其出发日期前七（7）天内要求受益人留在家中或随后返回住所。

具体条件：

- 受益人必须从其主治医生处获取医疗证明，并获得援助公司事先批准，以确认因死亡、身体受伤或疾病而在行程缩短前返家的必要性。
- 如果受益人在确定需要取消行程时延误或未能及时通知旅行社、旅行运营商或交通/住宿服务提供方，则援助公司的责任仅限于在未发生该延误或疏忽的情况下本应适用的取消费用。
- 若受益人因身体受伤或疾病取消行程，必须提供治疗该受伤人员的医疗权威出具的医疗证明，说明其确实且合理地无法旅行。
- 在行程缩短的情况下，理赔将从受益人返回居住国当天，或其入院或被限制在住所的当天开始计算，并基于其未使用的完整旅行天数，或因住院、隔离或被限制在住所的天数进行理赔。

具体除外责任：

除一般除外责任外，下列情况亦不在保障范围内：

- 在首次投保本保单前已存在的疾病状况，且在申请援助前六（6）个月内已导致就诊、住院或其他医疗治疗的情况。
- 每次理赔及每位受益人适用的保单保险利益表中规定的免赔额；
- 可追回的机场费用和税费。
- 任何直接或间接因不当行为导致解雇而引起的裁员、辞职或自愿裁员的理赔，或在该福利生效日期或预订行程时（以较早者为准）已收到裁员警告或通知的情况。
- 使用任何航空公司里程奖励计划（如航空里程或卡片积分计划）支付的机票；
- 使用任何分时度假、度假物业债券或其他度假积分计划支付的住宿费用；

- 从第 26 周开始的正常妊娠；
- 未能获得所需的护照或签证；
- 任何直接或间接由受益人在这些福利生效日期或预订行程时（以较早者为准）已知的情况引起的理赔，这些情况本应合理预见会导致行程取消或缩短。
- 受益人产生的任何未使用或额外费用，如果这些费用可以从住宿提供方、其预订代理、旅行社或其他赔偿计划中追回。
- 受益人产生的任何未使用或额外费用，如果这些费用可以从运输提供方、其预订代理、旅行社、赔偿计划或金融保护计划（如但不限于航空旅行组织者许可）中追回。
- 受益人产生的任何未使用或额外费用，如果这些费用可以从受益人的信用卡或借记卡提供方或 PayPal 中追回；
- 任何因本条款未列明的原因引起的理赔。
- 任何因政府或监管机构因世界卫生组织宣布的大流行而实施的限制或建议，导致受益人无法旅行或选择不旅行的理赔。

10. 航班延误

援助公司承诺赔偿受益人因航班延误（从出发或到达时间开始计算）所产生的不可预见的费用。

“费用”是指受益人在当地因航班延误而产生的餐饮、酒店住宿以及往返机场和酒店的当地交通费用。

本保障应在受益人已从相关航空公司或任何其他机构收到的款项之外生效，受益人须向援助公司披露该等款项来源。受益人在未证明已向任何可能承担责任的实体提出赔偿申请，且申请金额与其实际遭受的损失相对应之前，不得领取任何款项。

任何赔偿仅在以下情况下才会予以支付：

- 航空公司执行的定期航班延迟出发，且该航班的时间已公布；
- 正常航空公司航班延迟到达，且该航班的时间已公布，导致受益人无法搭乘常规的连接航班。

援助公司将按照保险利益表中规定的最高金额，报销酒店费用（仅限住宿和早餐）。

具体排除条款：

由于一般排除条款中所列的事件导致的延误或晚点，将不予赔偿。

除一般排除条款外，以下情况不予赔偿：

- 任何由非定期航空公司（例如包机公司）造成的延误。
- 任何低于保险利益表中规定免赔额的延误或晚点。
- 由于航空器临时或永久撤离而导致的延误或晚点，且撤离已由以下机构下令：
 - 机场管理部门，
 - 民航局，
 - 或类似机构，并且/或已在受益人出行前宣布。

如果在原定航班的出发时间（或在连接航班的到达时间）后的四（4）小时内，已经为受益人提供了类似的交通工具。

11. 错过出发或错过连接航班

如果受益人因以下原因未能及时到达国际出发点，无法搭乘预定的公共交通工具（用于首次国际旅行的航班），则将根据保险利益表中显示的金额，赔偿其合理的额外住宿（仅限房间）和旅行费用，这些费用是为了到达海外目的地、连接航班或返回居住国而必需的：

- 其他定期公共交通工具的故障；
- 受益人所乘坐的车辆发生事故或故障；
- 罢工、工业行动或恶劣天气。

具体条件：

- 受益人必须预留足够的时间，以确保预定的公共交通工具或其他交通工具能够按时到达并将他/她送到出发点。
- 受益人须从承运方获取书面延误报告，说明延误原因。
- 如所乘车辆发生故障或事故，受益人应取得警方或救援机构出具的书面报告。
- 同一事件仅限在“航班延误”或“错过出发/转机”中选择一项提出索赔，不得重复或同时申报。

具体排除条款：

以下情况下，无法获得赔偿：

- 受益人在购买本保险或预订任何行程时，已经存在或已公开宣布的罢工或工业行动。

- 受益人所乘车辆发生事故或故障且未提供专业修理报告的情况。
- 受益人所乘的车辆发生故障，如果该车辆是受益人所有，并且没有按照制造商的指示进行适当的维护和保养。
- 当预定的公共交通运营商已提供合理的替代出行安排时，额外费用不予赔偿。
- 如果国际出发点的连接航班之间的最短连接时间不到 2 小时，或若航班预订系统要求更长时间才能连接，错过出发则不予赔偿。
- 系统要求更长的连接时间。
- 任何一般排除条款中提到的情况。

12. 行李盗窃、丢失或损坏（由航空公司负责保管）

援助公司保证，符合 I.A.T.A.（国际航空运输协会）成员航空公司注册的行李盗窃、丢失或损坏，赔偿金额在《保障计划》中规定的限额内。

本福利应在受益人已从相关航空公司收到的款项之外生效，且受益人须向援助公司披露该等款项。受益人不得领取超过其实际遭受损失金额的任何款项。

特定排除条款：

- 支付工具（现金、支票、信用卡）；
- 旅行票据、手稿、文件、书籍、商业文件、护照、身份证；
- 香水、易腐商品、食物。

13. 行李延误

在受益人的机票有效且为该航空公司定期国际航班的前提下，若行李由隶属于国际航空运输协会（I.A.T.A.）的航空公司托运并发生延误交付，援助公司将对受益人进行赔偿。

在受益人航班到达后，若托运行李的交付时间超过《保险利益表》表中所列的免赔额，则援助公司将按照《保险利益表》表中列示的赔偿金额对所有正确托运的行李进行全额赔偿。

14. 护照和驾驶执照的替换

如果护照或驾驶执照卡丢失或被盗，援助公司将在受益人支付的实际直接复印费用范围内对其进行赔偿，即受益人必须支付的税票或税款费用，但不包括其他所有费用，且赔偿金额不超过《保险利益表》所列的限额。

此保障仅在护照或驾驶执照在被盗或丢失时的有效期超过十二（12）个月的情况下适用。

- 复印和税票费用将根据以下文件证明进行赔偿：
 - 相关当地政府部门出具的失窃或丢失声明，
 - 税票的原始发票。

15. 全球 24/7 援助服务

一旦发生可能包括在之前所述的任何福利中的事件，受益人或任何代表其行事的人必须在最短的时间内，始终与下面提到的报警中心联系，该中心将全天候 24 小时提供帮助。

16. 个人责任

在保险期间内，若受益人因非故意的行为或其产品对第三方造成人身伤害或财产损失，本公司将依据保单条款，承担其依法应负的民事赔偿责任。

除非另有明确约定，协助公司将承担与受损方索赔相关的法律监督，并承担由此产生的辩护费用。受益人应提供必要的协作，以协助协助公司承担的法律监督。

如果在针对受益人的法院诉讼程序中作出判决，协助公司将决定是否适合向有管辖权的上级法院提出上诉；如果协助公司认为上诉不合适，将通知受益人，受益人可以自行决定是否提起上诉。在这种情况下，如果提起的上诉导致有利于协助公司利益的判决，协助公司将承担由该上诉产生的费用。

当受益人与协助公司之间因后者必须维护与受益人利益相悖的损失利益而发生冲突时，协助公司将通知受益人，且不影响因其紧急性质而需要采取的必要防卫措施。在这种情况下，受益人可以选择继续接受协助公司提供的法律监督，或将其辩护委托给其他人。如果选择后者，协助公司将义务支付该法律监督的费用。

当在民事部分达成和解协议时，刑事部分的辩护由协助公司自行决定，并且需要获得被告的事先同意。

此保障受《保险利益表》中所列的限额限制。

代位追偿

如果援助公司和受益人与第三方责任方之间存在代位追偿情况，追回的金额将根据各自的利益比例在双方之间分配。

特定排除事项：

除了适用于本政策所有保障和条款的通用排除事项外，以下事件和损害的后果不在保障范围内：

- 由违反或故意未遵守积极法律规定或保险标的活动相关法律规则所引起的损害。
- 对受益人或其应负责的人的物品或动物造成的损害，若该物品或动物是为了受益人自身使用而拥有，或是已委托或租赁给受益人用于使用、照料、运输、工作目的或操作。
- 由于土壤、水源或大气污染而造成的损害，除非其原因是意外的、突发的和不可预见的，或是受益人未曾预料到的。
- 由应强制投保的风险所造成的损害。
- 由使用和运营机动车辆及其拖曳或并入的设备所引起的损害。
- 受益人的合同义务所造成的损害。
- 对船舶、飞机或任何用于航行、海上或空中支援的设备造成的损害，或由它们造成的损害。
- 由运输、存储和处理腐蚀性、毒性、易燃和爆炸性物质及气体所引起的损害。
- 罚款和罚金的支付，以及因未支付罚款和罚金所产生的后果，和为确保刑事程序结果而提供的法院保证金。
- 由受益人雇佣的员工在工作中发生的劳动事故所导致的责任。
- 在产品交付给客户或完成的工程和服务提供后造成的损害。

- 由于受益人使用、享有、处理、转化、修理、保管、存放或运输而被委托、交付或租赁的动产或不动产造成的损害，或是受益人拥有或控制的财产造成的损害。
- 不是由保单涵盖的物质损害引起的财务损失，以及由保单未涵盖的身体伤害或物质损害引起的财务损失。
- 从事显然危险的运动所导致的损害，例如登山、水下活动、射击或类似活动。
- 受益人的员工受到的伤害。
- 由以下情况引起的责任：
 - 任何故意行为或不当行为。
 - 从事任何贸易、职业或业务。
- 对受益人家庭成员或任何员工的责任。
- 受益人通过任何其他保险获得赔偿的责任。

适用的一般条款

17. 受益人的义务

受益人或其受让人在采取任何行动或产生任何费用前，必须立即联系全天候（24/7）可用的援助公司。对于紧急援助或索赔，受益人或其代表必须首先拨打我们的紧急热线 +33 1 73 28 38 90 提供必要信息。

受益人必须提供以下信息：

- 受益人姓名；

- 保单号码及有效期;
- 旅行协议编号 81TS0108;
- 入境国家的入境日期;
- 可联系受益人的电话号码;
- 入院医院的名称、地址及电话号码;
- 事件简要说明。

在任何情况下，援助公司均不对未事先获得援助公司同意（并通过档案编号确认）的任何费用承担报销责任。

电话联系：	+33 1 73 28 38 90
通过 WhatsApp：	+33 7 68 81 28 53
医疗援助联系方式：	medical-assistance@cover-edge.com
旅行援助联系方式：	travel.assistance@cover-edge.com
投诉联系方式：	complaints@cover-edge.com

18. 保障的执行

援助公司将在国家和国际法律法规规定的范围内提供服务。

在所有情况下，国际运输需以受益人获得相关行政许可，并持有运输所需的身份证明和签证为前提进行安排。

援助公司在提供任何服务前，有权核实所保事件的真实性及受益人提出请求的有效性。

对于受益人在需要援助服务介入的事件后遭受的任何职业或商业性质的损失，援助公司概不负责。

19. 特殊情况

援助公司的承诺基于尽力而为原则，而非结果保证。

援助公司不对因内战或对外战争（无论是否宣告）、全面动员、政府征用人力和/或物资、破坏行为或恐怖行为、社会动乱（包括罢工、暴乱及民众起义）、货物与人员自由流动受限、自然灾害、放射性影响、流行病、全球性大流行、传染性或化学风险，或任何其他事故或不可抗力事件而导致的未履行、延误或履行困难承担责任。

除外责任

20. 般除外责任

除保单条款中规定的除外责任外，以下事项及其引发的所有后果和/或事件亦不予赔付：

- 受益人故意引发的情况；
- 无论是否宣布的外国或内战、战争行动、骚乱及民众起义、恐怖行为、网络攻击、停电或破坏行为；
- 参与打斗（自卫情况除外）、赌博、挑战、决斗或犯罪活动；

- 以职业身份进行的任何体育活动，以及业余形式的空中、自卫或格斗类运动；
- 参与耐力或速度竞赛或相关训练活动，无论使用何种陆地、水上或航空交通工具；
- 未遵守任何体育或其他休闲活动的公认安全规则；
- 进行以下运动或活动导致的后果：需或不需使用装备的登山、徒步旅行、攀岩、雪车、骷髅雪车、洞穴探险、跳伞、特技滑雪跳跃、使用或不使用独立装备的潜水、空中运动如滑翔、悬挂滑翔、飞翼（动力或非动力）及所有类似飞行器（如微型飞行器和超轻型飞机）、飞行航行器、航空导航装置及空中运动；
- 执法机构施加的官方禁令、强制令及限制；
- 世界卫生组织宣布的流行病、大流行及其后果；
- 污染、自然灾害及其后果；
- 任何由政府或政府间组织、非政府机构或组织发起和/或组织的干预；
- 可在现场治疗的良性病症或损伤；
- 不需要立即医疗救治的非紧急病症；
- 在首次投保保单前已存在的疾病，并在申请援助前 6 个月内曾导致就诊、住院或其他医疗治疗；
- 康复期；
- 在首次投保保单时正在治疗且尚未稳定的病症，及/或需要后续计划性治疗和可能的随访措施（检查、追加治疗、可预见和反复发生的并发症）；
- 非因意外事故产生的美容性手术和干预；

- 妊娠相关状况及其后果、流产及异位妊娠及其后果、新生儿分娩及其后果；
- 自愿终止妊娠、羊膜穿刺；
- 精神疾病及其后果，包括抑郁症状群；
- 自杀或自杀未遂的后果；
- 非医疗处方药物或药物使用的后果；
- 酗酒后果（血液酒精含量高于所在国现行规定、缺陷综合征以及任何由酗酒直接引起的病症）；
- 未能或无法获得旅行或行程要求或强制的疫苗接种或治疗，或该疫苗接种或治疗的后果；
- 因受益人随访检查、门诊治疗而需重复交通的费用；
- 已由其他保险保单覆盖的任何费用；
- 未经援助公司事先同意产生的费用；
- 与体检、医疗检查、计划性或预防性筛查相关的医疗费用；
- 因已知且不可抗力事件（如飓风）造成的损失。

般条款

21. 生死紧急情况

如存在生命危险，受益人或其任何代表必须在联系援助公司之前，先拨打受益人所在地的医疗急救服务。

22. 时效规定

因保单产生的任何索赔，自引发该索赔的事件发生之日起两（2）年后，或根据居住国法律适用的其他时效期间届满后，即视为时效已过，不再受理。

23. 适用法律与管辖权

本一般条款与条件受埃塞俄比亚法律管辖。

24. 保险人最高责任限额（最高赔付额）

双方同意，如果保单为一个或多个受益人投保，且这些受益人同时因同一事件发生的同一意外而受影响，且总赔付金额超过 2,000,000 美元，则保险人对同一意外所涉及受益人的总赔付责任在任何情况下均以此金额为上限。赔付金额将按受益人数按比例减少并支付。

25. 制裁

在提供保障、支付索赔或提供任何利益可能使援助公司或保险人面临联合国决议或埃塞俄比亚贸易或经济制裁、法律或法规下的任何制裁、禁止或限制的情况下，援助公司和保险人不被视为提供保障，也不应承担支付任何索赔或提供任何利益的责任。援助公司需遵守反洗钱和反恐怖融资相关规定，不向受资产冻结措施约束的个人或实体提供服务。投保人及/或受益人允许保险人采取任何适当措施，以按照金融行动特别工作组（FATF）建议打击洗钱和恐怖融资。

26. 隐私与数据保护

投保人及/或受益人承认并同意，保险人：

- 承诺根据适用法律法规保护其/他们的个人数据；
- 就投保人及/或受益人在本保单下处理的个人数据，作为数据控制者行使职能；
- 已履行与该等个人数据转移相关的法律要求；
- 可允许援助公司为质量控制目的录音受益人与援助公司之间的电话通话。

投保人及/或受益人同意将其/他们的个人数据转移至国外，以便援助公司履行与保险人之间的合同义务，包括但不限于保单的管理、风险管理及执行。

保险人收集投保人及受益人的个人数据用于以下目的：

- 承保保险并管理相关风险；
- 进行资格审查；
- 管理您的保险保单；
- 管理您的索赔和投诉。

为实现合法利益，保险人还可能处理投保人及受益人的个人数据以：

- 防止和管理欺诈及/或防止违规行为；
- 持续提升索赔管理系统的效率（例如进行数据分析、改善用户体验）。

最后，保险人可能需要处理您的个人数据以遵守与以下事项相关的法律义务：

- 打击恐怖主义融资；
- 国际经济与金融制裁。

保险人仅在为实现上述目的所必需的期限内保留投保人及/或受益人的个人数据，并且严格遵守适用法律所允许的最长期限，不会超期保存。保险人可能会将您的个人数据传输至居住国以外的国家、地区或组织。若发生该等情况，您的个人数据将按照适用法律并配备适当且充分的保障措施进行传输。

