

京东安联境外门诊预约服务手册

尊敬的先生/女士：

感谢您选择京东安联财产保险有限公司，很荣幸为您提供服务！

本产品由京东安联财产保险有限公司(以下简称“本公司”或“京东安联”)承保，由本公司授权第三方服务商北京华助旅行援助服务有限公司为您提供在保险合同中约定的以下服务：境外门诊预约服务。

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益，如与保险合同有差异，请以保险合同为准。

本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化或调整服务范围，调整公告以官方正式渠道(包括但不限于官网、官微)的通知为准。

京东安联财产保险有限公司

一、服务概述

1.1 服务内容

当被保险人在境外旅行期间有境外门诊预约服务需求时，京东安联协助被保险人处理境外门诊预约。具体如下：

服务项目	服务内容	服务说明
境外门诊预约服务	当被保险人在中国境外时因遭受意外伤害事故或突发急性病需要就医看诊时，在被保险人至少提前十二(12)小时拨京东安联客户服务电话的前提下，由京东安联指定服务商依据当地法律法规和医院的规章制度为被保险人安排在事发当地的签约医疗机构内进行门诊预约服务安排。	每位被保险人每保障期间含一次境外门诊预约服务。 本服务仅限门诊预约安排服务，不包括被保险人因境外看诊产生的费用。

1.2 服务对象

仅限被保险人本人

1.3 服务申请期限

服务申请期限与保险合同规定的保险责任开始时间和终止时间一致,且必须在保单有效期内。如有等待期,需在等待期后方可提出服务申请。

1.4 服务标准

在服务申请期限内,被保险人**至少提前十二(12)小时**拨打京东安联客户服务电话(境内拨打 950610,境外拨打 0086-20-85132999),申请境外门诊预约服务。京东安联自与客户确认就医需求之后,其指定服务商在确认需求的 2 个工作日内完成就诊地门诊预约安排。

1.5 服务使用条件

您使用服务时,应同时满足以下条件:

(1) 被保险人的出险时间在服务有效期内,且符合保险合同的相关约定;

(2) 被保险人须配合提供用于境外门诊预约安排服务的必要信息或资料,具体以京东安联指定服务商通知为准。

1.6 服务使用次数

保单有效期内**仅限 1 次**,您可根据实际需要使服务。

二、服务流程说明

1. 被保险人或其亲属须拨打京东安联服务专线(境内拨打 950610,境外拨打 0086-20-85132999)进行申请服务流程指引;
2. 被保险人或其亲属须提供被保险人身份信息等,京东安联或其指定服务商进行保单权益验证;
3. 验证通过后一个小时日内,京东安联指定服务商服务专员电话联系被保险人验证身份,向被保险人或其亲属了解被保险人的疾病情况和就医需求;
4. 被保险人或其亲属配合服务商服务专员提供境外门诊预约服务必要的信息和资料,具体由服务专员引导提供;
5. 服务申请审核通过后,服务专员依据与被保险人或其亲属的沟通结果进行境外门诊预约,并通知被保险人或其亲属境外门诊预约服务安排结果;

6. 服务商在其签约网络可以覆盖的国家或地区，根据被保险人需求成功安排境外门诊预约后，被保险人在服务商成功预约的医疗机构、预约时间就诊、服务完成。
7. 服务商网络不可覆盖的国家或地区，未能成功安排服务的，服务商及时通知被保险人或其亲属，服务结束。未成功安排服务的，不扣减服务权益次数。

三、服务注意事项

1. 保险合同相关的各项服务**仅限被保险人本人使用，不可转让**；
2. 如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请可由其法定监护人代其申请。
3. **若被保险人提供虚假投保及报案信息，故意或重大过失未履行如实告知义务，或存在欺诈行为的，则京东安联或其指定救援服务商有权拒绝提供服务。**
4. 本服务仅提供境外门诊预约服务安排的协调和沟通，可协助被保险人就其准确描述的病情，协助被保险人进行境外门诊预约服务，**但不干涉和参与任何医疗机构内的诊断和治疗等相关医疗行为，亦不对医疗机构提供的任何治疗结果承担责任。**
5. 本服务安排限定为京东安联指定服务商签约的服务网络范围内；并按照就近原则，协助被保险人根据其需求进行服务安排。
6. 本服务仅提供境外门诊预约服务安排的协调和沟通，**被保险人因前往境外门诊看诊所产生的相关费用需要自行支付相关费用**，就诊结束后，可致电京东安联客户服务专线咨询理赔指引；任何保险责任范围外的费用须由被保险人自行承担。
7. 部分医院协调预约时需被保险人提供相关证件的影像件等，**如被保险人或其亲属不愿提供使得服务商无法协调安排，本公司及服务商不承担相应责任。**
8. 服务商在服务安排前应取得被保险人确认，**被保险人因本人原因未能按时接受服务，视同该次服务已完成，扣减该权益次数**；在服务商完成确认境外门诊预约服务安排前，被保险人取消服务的，不扣减该权益次数。
9. 本服务手册描述内容如与保险合同条款有差异或不完整之处，以保险合同条款为准。

四、常见问题

1.Q: 申请此项服务, 我需要准备哪些材料?

A: 服务申请成功后, 会有服务专员联系您告知所需信息或资料, 并协助您进行境外门诊预约服务安排。

2.Q: 我在申请服务后前往预约的医疗机构看诊是否需要支付当日看诊费用?

A: 本服务为境外门诊预约服务安排与协调, 不包括任何看诊费用担保及垫付服务, 所产生的看诊费用需要您自行支付。您可以在看诊结束后, 通过致电京东安联客户服务热线咨询理赔事宜。