

中国太平洋财产保险股份有限公司

宠物在线问诊医疗费用保险条款

总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单或其他保险凭证、与本保险合同有关的投保文件、声明、批注、附贴批单或其他书面文件构成。凡涉及本保险合同的约定，均应采用书面形式。

第二条 在中华人民共和国境内(不含港、澳、台地区)，对宠物拥有所有权或看管、看护、照顾责任的自然人或法人可作为本保险合同的被保险人。

第三条 除另有约定外，本保险合同的**可保宠物**（下称“**被保险宠物**”）指出于陪伴目的而合法饲养的**犬类或猫类宠物**，可作为本保险合同的**被保险宠物**。

下述宠物类型未经保险合同双方特别约定，不属于本保险合同的**被保险宠物**：

- (一) 藏獒、阿富汗猎犬、苏俄牧羊犬等大型或烈性犬只；
- (二) 流浪且未被收养的宠物；
- (三) 用于科研或商业用途（包括但不限于动物展示场馆或活动、动物互动体验场馆或活动、马戏团、动物园等）的犬类或猫类。

保险责任

第四条 在保险期间内被保险宠物因遭受意外伤害事故，或者在等待期（由投保人、保险人双方约定，并在保险合同中载明）（连续投保或因遭受意外伤害事故导致的治疗则不受等待期限限制）后，在**保险人指定的互联网宠物医疗机构（见释义）接受在线问诊（见释义）**，并以此产生的诊疗费用，以及对于在保险期间内在该指定互联网宠物医疗机构开具用于治疗**意外伤害或疾病电子处方（见释义）**中包含的，且满足下述药品使用条件的实际支出的、合理且必要（见释义）的**特定药品费用**，保险人在扣除本保险合同约定的**单次免赔额**后，按照保险合同所约定的**在线问诊医疗费用赔付比例**给付**在线问诊诊疗费用和特定药品费用保险金**。

具体赔付比例、免赔额由投保人、保险人双方协商确定，并在保险单中载明。

给付**在线问诊医疗费用和药品费用保险金**须同时满足以下条件：

(一) 用于治疗的药品须为**保险人指定互联网宠物医疗机构的医生所开具处方所载明、且对被保险宠物当前疾病治疗合理必要、并通过该指定机构或保险人认可的其他在线渠道购买的药品**；

(二) 该药品须用来治疗本合同约定的**疾病列表**范围内；

(三) 该药品须在本合同约定的**药品列表**范围内；

(四) 被保险人须在**保险人指定的互联网问诊入口【见释义】**进行**在线问诊和购药**；

(五) 药品须在**保险人指定的互联网药店【见释义】**购买；

(六) 在符合相关规定及合理性用药的前提下，每次**在线问诊**开具的**药品用量、用药种类及数量**由投保人、保险人双方约定，并在保险合同中载明（如有）；

(七) 该药品必须为依法取得国家相关主管部门核发的产品批准文号（或进口兽药注册证书），并允许在中国境内（不含港、澳、台）市场销售的商品化兽药。

对于不满足任一上述条件的药品费用，保险人不承担赔偿互联网宠物医疗机构在线问诊医疗费用和特定药品费用保险金的责任。

在本合同保险期间内的每一个保单月度【见释义】内，保险人累计赔偿金额以保险单载明的互联网医院特定药品费用医疗保险金月度赔偿限额为限。本合同互联网宠物机构特定药品费用医疗保险金的月度赔偿限额由投保人在投保时与保险人约定，并在保险单中载明。

本保险合同为费用补偿型合同，适用损失补偿原则。若被保险人可以从其他保险或其他地方获得上述医疗费用补偿，则保险人仅对被保险人扣除其已获得或可以获得补偿或赔偿后的费用余额按照本保险合同约定负责赔偿。

责任免除

第五条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- (一) 被保险人未在指定互联网宠物医疗机构接受在线问诊治疗；
- (二) 被保宠物的诊断疾病不在本合同约定疾病范围内；
- (三) 被保险人单方提出，医生诊断为非合理且必要的药品；
- (四) 被保险人购买非约定药品清单中的药品；
- (五) 被保险人未遵医嘱，私自服用、涂用或注射药品；
- (六) 使用未获得中国国家相关监督管理部门许可或批准上市的药品或药物；
- (七) 需由被保险人承担的药品配送费用；

(八) 根据本合同约定，应由被保险人自行承担的免赔额、超出责任限额的费用、按赔付比例自付的药品费用，以及其他不属于本合同保障范围内的药品费用。

第六条 被保险人不具有动物饲养所在地人民政府规定的动物饲养条件，或违反动物饲养所在地人民政府颁布的管理规定的，保险人不承担赔偿责任。

第七条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- (一) 被保险人本人及其家庭成员、雇员或与被保险人居住在同一所房屋内的人的故意行为；
- (二) 战争、敌对行为、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动；
- (三) 核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；
- (四) 政府机构或其委托有关单位依法没收或捕杀；
- (五) 被保险人申请宠物特定药品药效无法实现，或导致宠物患病或死亡的相关损失；
- (六) 任何间接损失。

第八条 其他不属于保险责任范围内的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

责任限额、免赔额

第九条 除另有约定外，保险人对被保险宠物的赔偿金额以保险单载明的各项责任限额为限。本保险合同项下承担的责任限额包括累计赔偿限额、月度赔偿限额、单次赔偿限额、

累计赔偿次数、月度赔偿次数，具体限额及次数由投保人与保险人协商确定，并载明于保险单。

月度赔偿限额=单次赔偿限额*月度赔偿次数；

累计赔偿限额=月度赔偿限额×承保月数；

累计赔偿次数=月度赔偿次数×承保月数；

承保月数不足整月的，在计算限额时按照整月计算；

每次事故免赔额由投保人与保险人在订立本保险合同时协商确定，并在保险单中载明。

保险期间

第十条 除另有约定外，保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

保险人义务

第十一条 本保险合同成立后，保险人应当及时向投保人签发保险单或其他保险凭证。

第十二条 保险人的合同解除权，自保险人知道有解除事由之日起，超过三十日不行使而消灭。

第十三条 保险人在保险合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿责任。

第十四条 保险事故发生后，保险人认为投保人、被保险人提供的有关索赔的证明和资料不完整的，应当及时一次性通知投保人、被保险人补充提供。

第十五条 保险人收到被保险人的赔偿请求后，应当及时就是否属于保险责任作出核定，并将核定结果通知被保险人。情形复杂的，保险人在收到被保险人的赔偿请求后三十日内未能核定保险责任的，保险人与被保险人根据实际情形商议合理期间，保险人在商定的期间内作出核定结果并通知被保险人。对属于保险责任的，在与被保险人达成有关赔偿金额的协议后十日内，履行赔偿义务。

第十六条 保险人依照前款的规定作出核定后，对不属于保险责任的，应当自作出核定之日起三日内向被保险人发出拒绝赔偿保险金通知书，并说明理由。

第十七条 保险人自收到赔偿保险金的请求和有关证明、资料之日起六十日内，对其赔偿保险金的数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；保险人最终确定赔偿的数额后，应当支付相应的差额。

投保人、被保险人义务

第十八条 投保人应履行如实告知义务，如实回答保险人就有关情况提出的询问，并如实填写投保单。

第十九条 除本保险合同另有约定外，投保人应在保险合同成立时一次全额交清保险费。投保人未按约定交纳保险费，保险合同不生效。

采用分期支付保险费的，投保人应按照本保险合同的约定，按时支付保险费。投保人未按本保险合同支付保费的，保险人可以解除保险合同。

第二十条 被保险人应按照国家及政府有关部门制定的相关法律、法规及规定履行对被保险宠物的看管、看护、照顾义务，尽力避免或减少责任事故的发生。

第二十一条 在合同有效期内，如保险标的的危险程度显著增加的，被保险人应当按照

合同的约定及时通知保险人，保险人可以按照合同约定增加保险费或解除合同。

第二十二条 保险事故发生时，被保险人应当尽力采取必要的措施，防止或减少损失。投保人、被保险人知道保险事故发生后，应当及时通知保险人。否则，对因此造成无法确定的损失，保险人不承担赔偿责任。

第二十三条 被保险人知道或应当知道发生保险事故或收到第三者的损害赔偿请求或得知可能产生损害赔偿时，应及时以书面形式通知保险人。故意或因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿责任，但保险人通过其他途径已经及时知道或应当及时知道保险事故发生的除外。

第二十四条 发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，被保险人应积极行使向该责任方请求赔偿的权利。被保险人放弃对有关责任方请求赔偿权利的，保险人不承担赔偿责任；保险人向被保险人赔偿保险金后，被保险人未经保险人同意放弃对有关责任方请求赔偿权利的，该行为无效；由于被保险人故意或因重大过失致使保险人不能行使代位请求赔偿的权利的，保险人可以扣减或要求返还相应的保险金。在保险人向有关责任方行使代位请求赔偿权利时，被保险人应当向保险人提供必要的文件和其所知道的有关情况。

赔偿处理

第二十五条 发生保险责任范围内的事故，保险人按照下列约定负责赔偿：

（一）赔偿计算方式：

1. 对于单次保险事故，保险人在扣除每次事故免赔额后，按照保险单载明的赔偿比例计算赔偿金额，且累计赔偿金额不超过每次事故医疗费用责任限额。

2. 保险期间内，保险人对所有保险事故的累计赔偿金额最高不超过保险单载明的各项累计责任限额。

（二）直接结算服务：为提供便利，保险人与部分指定互联网宠物医疗机构合作提供直接结算服务（以下简称“直付服务”）。

1. 被保险人在具备直付服务资格的指定互联网宠物医疗机构接受在线问诊并产生费用时，可在结算时使用本保险。经保险人实时或快速审核确认属于保险责任范围内的费用，被保险人仅需支付按本合同约定需自行承担的部分（包括免赔额、超出责任限额的费用及按比例自付的部分），其余费用由保险人直接向该机构支付。

2. 被保险人使用直付服务即视为已就保险人直接结算的金额向保险人提出了保险金给付申请，保险人履行直接结算义务后，即视为已完成对该部分费用的保险金给付责任，被保险人不得再就同一费用向保险人索赔。

第二十六条 被保险人索赔时，须提交下列材料：

（一）保险单正本或其他保险凭证；

（二）索赔申请书；

（三）被保险宠物的身份凭证；

（四）保险单载明的或经保险人认可的互联网宠物医疗机构出具的诊断证明、处方、药品费用收据原件、药品费用清单、医疗费用原始发票、费用结帐明细清单等；

（五）投保人、被保险人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有

关的证明和资料。

对于通过直付服务结算的费用，保险人有权直接从合作机构获取必要的诊疗和费用证明，无需被保险人另行提供。

争议处理

第二十七条 因履行本保险合同发生的争议，由当事人协商解决。协商不成的，提交保险单载明的仲裁机构仲裁；保险单未载明仲裁机构且争议发生后未达成仲裁协议的，依法向中华人民共和国人民法院起诉。

第二十八条 本保险合同的争议处理适用中华人民共和国法律（不包括港、澳、台地区法律）。

其他事项

第二十九条 在本保险合同成立后，投保人可以通过书面形式通知保险人解除合同，但保险人已根据本保险合同约定给付保险金的除外。

投保人要求解除本保险合同，自保险人接到保险合同解除申请书之时起，本保险合同的效力终止。保险人应向投保人退还未满期净保费。

第三十条 本保险合同约定与《中华人民共和国保险法》等法律规定相悖之处，以法律规定为准。本保险合同未尽事宜，以法律规定为准。

释义

第三十一条 除另有约定外，本保险合同中的下列词语具有如下含义：

等待期：指自本保险合同保险期间起始日起计算的一段时间，具体天数由保险人和投保人在投保时约定并在保险单上载明。在等待期内发生保险事故的，保险人不承担给付保险金的责任。

疾病：指被保险宠物自保险单生效日起持续有效 30 日（癌症为 90 日）或续保日以后所发生的疾病。

伤害：指保险期间内非疾病引起的外来突发事故导致被保险宠物死亡、肢体残疾、组织器官功能障碍及其他影响健康的损伤。

合理且必要：指被保宠物发生的各项医疗费用应符合下列所有条件：

(1) 治疗当前疾病所需药品符合国务院兽药相关主管部门批准的兽药产品说明书、标签中列明的适应症、用法用量等相关规定；

(2) 由保险人认可的互联网宠物医疗机构医师开具的处方药或医嘱；

(3) 非试验性的、研究性的项目；

(4) 与接受治疗当地普遍接受的医疗专业实践标准一致的项目。

我们根据客观、审慎、合理的原则核定是否符合上述条件，若被保险人对核定结果有不同意见，可委托双方认可的权威宠物医疗机构进行审核鉴定。

指定互联网宠物医疗机构：指定互联网宠物医疗机构，指经保险人审核认可并列入保险合同《服务手册》中的动物诊疗机构。该机构须为依法登记、持有有效《动物诊疗许可证》的企业法人或非法人组织，且其《动物诊疗许可证》的核准诊疗科目或相关备案范围明确包含通过互联网提供动物诊疗咨询、电子处方等服务资质。同时，在该机构互联网诊疗平台提

供服务的执业兽医，必须已取得合法有效的《执业兽医资格证书》并完成执业注册，具备三年以上动物诊疗临床工作经验，且其劳动关系必须归属于一家依法设立并正常运营的线下实体动物诊疗机构。

具体以投保过程中保险人提供的《服务手册》中载明的为准，如保险人后续调整提供服务的互联网宠物医疗机构，将在官方网站更新《服务手册》或以其他方式通知客户。保险人保留对互联网宠物医疗机构名单进行变更的权利。

在线问诊治疗：指以互联网为载体和技术手段的健康教育、医疗信息查询、电子健康档案、疾病风险评估、在线疾病咨询、电子病历、电子处方、远程会诊、及远程治疗和康复等多种形式的医疗服务。

互联网药店：指经保险人审核认可，依法设立并持有有效的《兽药经营许可证》，根据相关法律法规具备通过互联网销售兽药资质，为被保险人提供购药或配送服务的药店。具体以投保过程中保险人提供的《服务手册》中载明的为准，如保险人后续调整提供服务的互联网药店，将在官方网站更新《服务手册》或以其他方式通知客户。保险人保留对互联网药店名单进行变更的权利。

宠物特定药品清单：指保险人与投保人约定的属于保险责任的药品清单。具体以投保过程中保险人提供的《药品清单》中载明的为准，如保险人后续调整药品清单，将在官方网站更新《药品清单》或以其他方式通知客户。保险人保留对药品清单变更的权利。

未到期净保费： $\text{未到期净保费} = \text{保险费} \times (\text{剩余保险期间天数} / \text{保险期间天数}) \times (1 - 35\%)$

保单月度：自本合同生效日零时起，至次月对应合同生效日零时止，为首个保单月度。如果次月无对应的同一日，则以改约最后一日为对应日。自上衣保单月度结束日零时起，按相同规则计算下一保单月度。