

出行伴侣系列权益产品服务条款及细则

一、 适用范围

仅限浦发银行信用卡个人信用卡账户下的主卡持卡人订购，附属卡持卡人不可订购。

二、 订购方式

持有浦发银行信用卡的持卡人通过浦发银行信用卡中心官方手机 WAP 网站、浦大喜奔 APP、“浦发银行信用卡”官方微信公众号的“权益平台”等渠道订购。

三、 活动及对象

1、活动内容：

1) 出行伴侣（月包）：首月免费体验，服务周期为订购次日起一个月，期满后自动按月续约，按统一收费标准 10 元/月收取或续费。

2) 出行伴侣（3 月包）：享首月免费体验服务，即一次性收取 20 元/份，享三个月服务期，到期后自动按月续约，并按 10 元/月收取费用。

2、活动对象：仅限首次订购本产品的持卡人，且每位持卡人仅能享受一次免费体验。

*如持卡人需要取消续约、终止服务，可拨打浦发信用卡背面客服热线。

四、 收费及续约

1、出行伴侣产品统一收费标准为 10 元/月，可按月包、3 月包进行订购或续约费用的扣除，计入订购本产品的信用卡当期账单中，由持卡人在账单显示的还款期内正常还款。

2. 首次订购，于订购日从指定浦发信用卡中扣款，支付成功的次日服务生效。若持卡人在当期权益服务期届满前未办理停止续约手续，服务将按月自动续订（若因付费的卡片账户在扣费日处于非正常状态且已无法进行正常交易的除外），并在当期权益服务周

期届满前或后的三个工作日内从指定信用卡账户自动扣取续约相同周期的服务费，以此类推，续约自动扣款成功后，自当期权益服务周期届满次日生效。

3. 若持卡人希望取消续订本权益，请拨打浦发信用卡背面客服热线，当期已收取的费用不予退还，服务提供至已订购周期的截止日为止。
4. 若已订购本产品的卡片账户在扣款当日处于非正常状态（主要包括由于卡片状态不正常、账户状态不正常、卡片到期等）且已无法进行正常交易的，浦发卡中心将于已生效周期届满次日零点起终止该张卡片所享有的本服务，本产品自动终止，同时停收本服务的费用。卡片状态恢复正常后，已取消的服务不会自动恢复，持卡人需另行发起订制。

五、服务内容

若持卡人订购或续订本产品，当期订单服务生效日在 2021 年 9 月 01 日（含）之后的可享受如下服务：

收费标准	产品内容
10 元/月	<p>1、航空托运行李追踪服务</p> <ul style="list-style-type: none"> • 服务包含境内、外固定航班的托运行李，提供 24 小时全球行李实时追踪找寻服务 • 行李追踪找寻服务不限使用次数 <p>2、错运行李运返服务</p> <ul style="list-style-type: none"> • 找回行李并根据需求运送回指定地点 <p>3、境内外紧急援助服务</p> <ul style="list-style-type: none"> • 权益服务有效期内，在境内外行李遗失遇到紧急状况时可获得如下服务 <ul style="list-style-type: none"> A. 紧急酒店预订服务 - 每人每次高达人民币 2,000 元。境内单天住宿标准不超过 600 元。 B. 紧急行程交通安排服务 - 每人每次高达人民币 5,000 元。交通工具包括商业航班、铁路、出租车等公共交通工具。境内交通安排，座位等级不高于经济航班或高铁二等座，如持卡人需要升舱的，可自费承担差额部分。 C. 紧急现金支援服务 - 每次 2,000 元，权益服务有效期内每月累计不超过 3 次。 • 持卡人须在获取境内外紧急援助后的 30 天内还款 <p>4、赠送航空托运行李遗失且找回失败的补偿</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • 在航空托运行李整件遗失（含境内、外固定航班）、服务商（安盛援助）未能协助成功找回时，向持卡人提供每次行李遗失定额赔偿 5,000 元人民币（不论件数） • 权益服务有效期内累计最高补偿 10,000 元人民币 <p>5、赠送—旅行意外导致的身故、伤残的补偿</p> <p>对于购买出行伴侣服务的持卡人，附赠 50,000 元保额的旅行意外险。</p>
--	---

***持卡人每个服务期内只可订购一份本权益产品，多订无效，且仅限持卡人本人订购。**

六、其他说明

1. “出行伴侣”为自动续订类产品，若出现以下情况将停止续约：

- 1) 持卡人主动申请停止续约；
- 2) 续订扣款失败；
- 3) 出现不符合本服务条款的相关情况；

若不符合以上产品订购规则的订单支付成功，浦发银行信用卡中心有权针对订单进行退订或取消续订等操作解除合同。

2. 持卡人如有下述任何一种情况，浦发银行信用卡中心有权取消其订购资格，包括但不限于：当前账户出现欠款逾期、账户状态不正常、出现所持信用卡过期、被停用、管制、持卡人自行注销信用卡、对所欠信用卡和浦发银行债务不偿还、违反《上海浦东发展银行信用卡(个人卡)章程》及相关领用合约或服务条款及其他相关规定的。

3. 本权益由商户安盛旅行援助服务（北京）有限公司提供及服务。在您扣款支付成功后，您的手机号、证件号码、姓名信息将会提供给该公司用于建单提供保障服务。

4. 持卡人订购本系列产品即视为理解并同意服务条款及其细则。浦发银行信用卡中心保留变更、调整、终止本系列产品之权利并有权调整或变更本系列产品条款及细则。

5. 本产品提供商为安盛旅行援助服务（北京）有限公司。浦发银行信用卡中心仅提供支付服务，并非产品或服务的提供商，也不向持卡人就商户、持卡人所购买/租赁的产品或服务以及商户与持卡人之间交易的任何方面提供任何担保。持卡人与商户之间就产品或服务的买卖、质量、价款及售后服务或其他相关事宜发生任何争议，不影响持卡人向浦发银行信用卡中心偿还信用卡账单欠款。

6. 服务商信息：

商户名：安盛旅行援助服务（北京）有限公司

24小时服务电话：0512-67413022

7. 本产品服务条款及细则未尽事宜受《上海浦东发展银行信用卡（个人卡）章程》、《上海浦东发展银行信用卡（个人卡）领用合约》及其他相关文件约束。

附：“出行伴侣”产品服务条款

定义

援助请求 - 拥有此权益的持卡人在本权益有效期内提出的相关产品权益的要求

行李 - 属于持卡人的托运行李，并

(1) 经持卡人出示身份证明文件、机票、行李在航空公司值机柜台成功办理值机和托运行李，及

(2) 获得航空公司（即承运人）托运行李单的托运行李；及

(3) 在托运行李上拴挂一次性的托运行李凭证，并将其中的识别联交给持卡人。

错运行李 - 权益期内，您在固定航班降落后，您的行李未能根据该乘坐航空公司对托运行李运输的安排时间到达最终目的地，且您未能在机场指定行李提取处领回您的行李。

固定航班 - 指持有政府主管部门依法颁发的公共飞行营运执照的承运人，以收费方式合法对公众开放的，以公共交通工具为目的和用途的，固定往来于商用机场间的民航客机班次，不包括政府、企业及私人包机班次。

安盛援助 - 安盛旅行援助服务（北京）有限公司

中国 - 中华人民共和国

持卡人 - “上海浦东发展银行股份有限公司信用卡中心”信用卡持卡人，并成功申请《出行伴侣权益》的个人

上海浦东发展银行 - 上海浦东发展银行股份有限公司

境内 - 中国境内，不含港、澳、台地区

您、您的 - 指持卡人

不可抗力 - 指下列情况：

- (a) 天灾，包括但不限于火灾、洪水、地震、暴风或其它自然灾害；
- (b) 战争、战争威胁或战争准备、武装冲突、制裁、禁运、外交关系破裂或类似的行动；
- (c) 恐怖袭击、内战、国内暴动或暴乱；
- (d) 核污染、化学污染或生物污染或地震；
- (e) 自愿或强制性遵循相关法律（包括未能被授予所需的许可或批准，或对法律或法律解释的变更）；
- (f) 爆炸或意外损害；
- (g) 海损；
- (h) 极度恶劣的天气条件；
- (i) 建筑物倒塌、工厂机器、机器、电脑或车辆的无法运转；
- (j) 任何劳动争议，包括但不限于罢工、行业行动或停工；及

(k) 公共设施服务的中断或停止，包括但不限于电力、燃气或水的供应中断或停止。

A. 产品权益

在权益有效期内，根据本条款及细则，安盛援助将向您提供以下权益：

A1 航空托运行李追踪服务

当您在机场行李领取处因行李处理失当而无法取得您的行李时，安盛援助会向您提供以下的援助：

- A1.1 当您向安盛援助通知您的行李处理失当并要求安盛援助为您追踪行李状态后，安盛援助会协助您填写丢失行李事故申报表或相类申报表（统称‘申报表’）。您须把填妥的申报表向乘坐航班的航空公司递交。
- A1.2 航空公司会给您一张行李运输事故记录回执单，请把此回执单编号准确及立即通知安盛援助，并请保存回执单。安盛援助会在得到您的回执单编号后，在您的航空托运行李凭证有效期内为您追踪处理被失当处理的行李，并透过您选择的联系方式不时向您汇报您的行李状态。
- A1.3 需要获得行李追踪服务，
 - A1.3.1 您必须在机场行李领取处发现行李处理失当后立即通知安盛援助，并按照安盛援助的指示如实、详细、完整地填写和递交申报表；
 - A1.3.2 且把正确的回执单编号通知安盛援助。
- A1.4 当您向安盛援助提供个人信息时，安盛援助会及时更新您的信息，以确保高效地向您通知行李追踪状态的信息。
- A1.5 如果您对本权益有任何疑问，请联系安盛援助客户服务中心，安盛援助客服专员会解答您的疑问。

A2 错运行李运返服务

当您的错运行李经由安盛援助发起追踪并获悉行李所在地，安盛援助将通过航空公司及第三方向您提供以下的援助：

- A2.1 将您的错运行李运返至您的长居地址；或
- A2.2 根据您的要求将您的错运行李运返至您的指定地点。

A2.3 运返的行李须由您本人或经由您本人授权的第三方进行签收。

A2.4 在安盛援助通过航空公司找到您的行李时，航空公司将安排您领回行李，或将您的行李送还至您指定的地址。该航空公司将承担向您送还行李的全部责任。航空公司在个别情况下可能就行李送还服务向您收取费用。

A3 境内外紧急援助服务

A3.1 权益期内，当您境内外出行期间发生航空托运行李的遗失，根据您的援助请求及下列各项的规定，安盛援助将向您提供如下紧急援助服务：

A3.1.1 紧急酒店预订服务——若您发生航空托运行李遗失后，需要紧急改变行程，安盛援助将按照每人每次最高 2,000 元人民币（或等值外币）的标准为您提供紧急酒店预订服务。境内单天住宿标准不超过 600 元。

A3.1.2 紧急行程交通安排服务——若您发生航空托运行李遗失后，需要紧急改变行程，安盛援助将按照每人每次最高 5,000 元人民币（或等值外币）的标准为您提供紧急行程交通安排服务，交通方式包括但不限于出租车、火车、飞机等。境内交通安排，座位等级不高于经济航班或高铁二等座，如持卡人需要升舱的，可自费承担差额部分。

A3.1.3 紧急现金援助服务——若您发生航空托运行李遗失后，需要紧急现金援助，安盛援助将按照每人每次最高 2,000 元人民币（或等值外币）的标准，向您提供紧急现金援助服务。权益期内一个月最高累计 3 次。您需在 30 天内按 A3.4 项中的规定返还预付紧急现金至安盛援助国内指定银行账户。如持卡人在境外，其在境内（不含港澳台）的亲属或授权人预先向安盛援助支付一定金额的现金并要求安盛援助向持卡人提供等值外币的，现金额度可与安盛援助的实际收款金额一致。

注：在 A3.1.1 至 A3.1.3 中境内外紧急援助服务的安排方式由安盛援助完全决定，持卡人必需遵守和配合相关服务规定与安排。

A3.2 在安盛援助向您提供境内外紧急援助服务前，

A3.2.1 您必须向安盛援助提供您需要援助的证明；且

A3.2.2 您必须提供安盛援助能评估您的处境的机会。安盛援助有权在评估之后自行判断确定您有否获得各项权益的资格；且

A3.2.3 您必须以安盛援助所要求的方式确认您已接受并遵守第三方向您提供紧急援助的要约及其提供该项紧急援助的条款及细则；且

A3.2.4 您必须在收到紧急现金援助相关款项时签署一份书面收据；且

A3.2.5 在提出此次境内外紧急援助之时，在安盛援助记录中，您不能有任何过去紧急援助的欠款。

- A3.3 在向您提供境内外紧急援助各项服务前，您必须向安盛援助证明您没有其它获得援助的途径以及支付的方式。
- A3.4 您必须在安盛援助替您预付 A3.1 项中，获取境内外紧急援助后的三十（30）天内，向安盛援助支付所有预付款。您应在到期日或之前支付该款项，安盛援助可能向您发送还款催缴，并有权要求您使用人民币以外的其他常用货币支付该笔款项。**如有欠款，安盛援助有权向您提出民事诉讼，这有可能影响到您的个人征信记录。**
- A3.5 当您提出 A3.1 项中的紧急旅游援助请求时，安盛援助的责任仅限于安排第三方向您提供相关紧急援助。该第三方应独立就所提供的紧急援助承担所有责任，包括但不限于向您提供紧急援助和其后的索取预付款等行为。
- A3.6 您同意并确认，当您使用 A3.1 项中的由第三方提供的境内外紧急援助前，您已接受第三方的条款及细则，而且您有责任偿还第三方基于您的请求所提供的境内外紧急援助的所有预付款。紧急协助的要约、接受与实际提供应构成您与相关第三方之间独立的交易。为免疑问，安盛援助并非紧急援助服务的提供方，所有服务由有资质的第三方提供，服务的内容和要求均由第三方和您确定。若就该服务产生任何争议，安盛援助将根据您的要求，在合理情况下协助您与第三方解决该等争议。

A4 《旅行意外导致的身故、伤残》的说明

- A4.1 《出行伴侣》权益包含《旅行意外导致的身故、伤残》保险保障，由安盛旅行援助（北京）有限公司为持卡人投保，由中国人寿财产保险股份有限公司承保。
- A4.2 持卡人同意投保：基于出行伴侣权益服务，被保险人同意由安盛援助作为投保人为其投保下述意外险：
- A4.3 免责条款
- 因下列情形之一，造成被保险人死亡、伤残、支出医疗费用或者发生死亡处理及遗体遣返费用的，保险人不承担保险金给付责任：
- （一）投保人的故意行为；
 - （二）被保险人自致伤害或自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；
 - （三）被保险人故意犯罪或者拒捕；
 - （四）被保险人殴斗、醉酒及服用、吸食、注射毒品；
 - （五）被保险人受酒精、毒品、管制药物的影响而导致的意外；
 - （六）被保险人酒后驾驶、无有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车期间；
 - （七）被保险人妊娠、流产、分娩、疾病、药物过敏；
 - （八）被保险人因接受整容手术、其他内、外科手术或其他诊疗活动过程中发生的医疗意外或医疗损害；

- (九) 被保险人未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物；
- (十) 被保险人从事潜水、跳伞、攀岩运动、探险活动、武术比赛、摔跤比赛、特技表演、赛马、赛车等高风险运动；
- (十一) 被保险人投保前已有伤残的治疗和康复；
- (十二) 被保险人投保时已患有疾病，且不适合旅行；
- (十三) 未经保险人同意的转院诊疗；
- (十四) 被保险人健康护理等非治疗性行为；
- (十五) 被保险人在康复医院、联合诊所、民办医院、私人诊所、家庭病床、挂床等治疗；
- (十六) 被保险人洗牙、洁齿、整容、矫形、验眼配镜、装配假眼、假牙、假肢或者助听器等；
- (十七) 被保险人乘坐未经国家有关部门许可的交通工具；
- (十八) 战争、军事冲突、暴动或者武装叛乱；
- (十九) 任何生物、化学、原子能武器，原子能或核能装置所造成的爆炸、灼伤、污染或辐射；
- (二十) 恐怖袭击。

A4.4 保险内容

A4.4.1 旅行意外导致的身故：在保险期间内，被保险人遭受意外伤害事故，并自事故发生之日起一百八十日内因该事故身故的，保险人一次性给付身故保险金 50,000 元，对该被保险人的保险责任终止。

A4.4.2 旅行意外导致的伤残：在保险期间内，被保险人遭受意外伤害事故，并自该事故发生之日起一百八十日内因该事故造成本保险合同所附《人身保险伤残评定标准》（中保协发〔2013〕88 号，以下简称“《伤残评定标准》”）所列伤残程度之一的，保险人按该标准所列伤残程度对应的保险金给付比例乘以伤残保险金 50,000 元给付伤残保险金。如第一百八十日治疗仍未结束的，按第一百八十日的身体情况进行伤残鉴定，并据此给付伤残保险金。

A4.5 生效日期

与“出行伴侣”权益生效日期一致，若“出行伴侣”权益因退订导致失效，则赠送的保险也随之失效。

A4.6 投保不成功的情况

投保时年龄超出 75 周岁的持卡人或被保险公司列入黑名单的持卡人（如骗保、犯罪、多家保险公司累计保额超限额等）。

A4.7 身故保险金受益人为法定。

A5 《航空托运行李遗失且找回失败》的补偿说明

A5.1 《出行伴侣》权益包含《航空托运行李遗失且找回失败》的补偿。

A5.2 在权益有效期内，若您的航空托运行李在运输过程中发生整件遗失，且该承运的航空公司出具事故证明，安盛援助最终未能成功帮您找回，安盛援助将向您提供该次航空托运行李（不论件数）的定额补偿。该定额补偿为主

险旅行意外保险的附加保险，由安盛旅行援助（北京）有限公司为持卡人投保，由中国人寿财产保险股份有限公司承保。附加保险基于主险生效，若主险失效则附加保险也随之失效。

A5.2.1 下列原因造成的行李遗失，保险人不予提供该定额补偿：

- （一）战争、类似战争行为、恐怖活动、反恐怖活动、军事行为、武装冲突、罢工、暴动、民众骚乱；
- （二）核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；
- （三）大气污染、土地污染、水污染及其他各种非放射性污染；
- （四）行政行为或司法行为；
- （五）地震、火山爆发、海啸；
- （六）投保人、被保险人及其代表的故意或重大过失行为；
- （七）受托航空公司被依法宣告破产的；
- （八）投保人、被保险人及其代表的违法犯罪行为。

下列情形下的行李遗失及费用，保险人不予提供该定额补偿：

- （一）被保险人在办理托运时或投保时已经知道或者应当知道行李发生延误的；
- （二）被保险人的托运行李被海关或其他政府部门没收、征收、扣留、隔离、检验、检疫或销毁；
- （三）被保险人能够领取托运的行李而将其留置于航空公司或其代理人处的；
- （四）非该次旅行时托运的行李延误或丢失；
- （五）因被保险人自身原因误机、漏乘或错乘导致的行李延误或丢失；
- （六）本保险合同中载明的免赔额，或按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额。

A5.3 安盛援助每次赔偿金额为定额 5,000 元人民币，每个权益累计最高可获得两次赔偿，赔偿金额上限为 10,000 元人民币。

A5.4 若您的航空托运行李属以下范畴，则安盛援助将无法向您提供补偿：

- A5.4.1 自然灾害或其他无法控制的原因（战争或武装冲突）造成的损失；
- A5.4.2 您的过失或故意行为造成的行李遗失；
- A5.4.3 拴挂“免除责任行李牌”的行李遗失；
- A5.4.4 您随身携带的物品损失、遗失；
- A5.4.5 由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的行李遗失；
- A5.4.6 未付逾重行李费；
- A5.4.7 包装完整，封志无异，而内件遗失；
- A5.4.8 您收受托运行李时未提出异议，承运人未填开“行李运输差错记录”和“行李遗失记录”的。

A5.5 为更有效地向您提供《航空托运行李遗失且找回失败》的补偿，请您尽可能于该行李遗失发生后的六十（60）天内递交航空托运行李遗失的相关证明材料。您可联系安盛援助客户服务中心提出申请，后续请根据客服人员的指引提交有关证明资料。您在此同意接受安盛援助的协助，安盛援助将对证明材料进行最终确认和审核。相关材料和步骤可能根据实际需求产生

差异。

A5.6 根据服务审核需求，您在申请《航空托运行李遗失且找回失败》定额补偿时，须提供以下证明材料：

A5.6.1 您的身份证明复印件；

A5.6.2 补偿申请书；

A5.6.3 承运人出具的关于托运行李遗失的书面证明文件；以及相应的补偿证明；

A5.6.4 承运人出具的托运行李单、登机牌；

A5.6.5 遗失报案回执原件；

A5.6.6 您所能提供的与确认航空托运行李遗失未能找回的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

A4.6.7 被保险人的行李以乘坐同一航班的直系亲属（配偶、子女、父母）的名义托运的，需要额外提供被保险人与该托运人的关系证明材料以及双方同时乘坐该航班的相关材料；

A5.7 安盛援助在收到您提交的完整证明材料后，将对您提供的各项材料进行初步审核并提交给保险公司申请理赔。

A5.8 安盛援助在收到证明材料后将按照以下方式处理：

A5.8.1 若有关的证明资料不完整的，安盛援助将通知您补充提供有关的证明材料。

A5.8.2 在您提供了各种必要的凭证后，安盛援助将审查核定，并将核定结果于收到证明材料后的十五（15）个工作日内通知您。

A5.8.3 当保险公司理赔判断您符合补偿标准并同意补偿后，安盛援助或保险公司将于十（10）个工作日内将补偿金额转账到您的指定账户。

A5.8.4 对不符合补偿标准的案例，安盛援助将告知并向您解释有关拒绝的原因。

若您未履行上述约定的证明材料提供义务，导致安盛援助无法核实遗失情况的，安盛援助对无法核实的部分不承担责任。

A5.9 安盛援助对补偿服务中所获知的您的财产情况及个人隐私，负有保密义务。

A5.10 安盛援助有权在您的权益期内不时修改或取消此赠送权益，并将第一时间通知您。

B. 一般规定

B1 持卡人权益

B1.1 您必须是上海浦东发展银行信用卡持卡人，且您年满十八（18）周岁并居住在境内，同时符合上海浦东发展银行申请此权益的相关要求，您即可申请成为《出行伴侣权益》持卡人。

B1.2 当申请权益时，您已同意在发生 A3 项中的《境内外紧急援助——现金预付款》及/或 A4 项的《航空托运行李遗失且找回失败》的补偿时，由相关第三方承担您因此产生的所有责任。

B1.3 如果您对安盛援助提供的任何信息对重要事实有不实的披露或未作披露，安盛援助将有权取消您的权益或行使安盛援助的其他任何合法权利。重要事实指任何可以影响安盛援助对您的权益申请或续期进行评估的信息。

B2 取消权益

B2.1 下列任何情况，安盛援助有权自动取消您的权益，且不予通知及不退还服务费：

- B2.1.1 您提供虚假或不实资料；
- B2.1.2 您协助其他人通过欺骗方式，获得本权益；
- B2.1.3 您对安盛援助或提供任何权益的第三方作出不诚实行为；或
- B2.1.4 您未能遵守此权益条款及细则。

B2.2 一旦取消权益，您将不再享有任何权益。

B3 提供权益条件

安盛援助是否向您提供权益取决于您是否符合下列条件：

- B3.1 您必须在权益期内遵守此条款及细则及其后修订或更改的条款及细则。
- B3.2 您的权益仅限于您本人使用。
- B3.3 您必须向安盛援助提供与权益有关的完整准确信息，包括但不限于更新您个人信息、通讯地址、电邮地址、联系号码等以便给您提供本权益。
- B3.4 如您的个人信息有任何变更，您必须及时通知安盛援助进行更新手续。
- B3.5 您必须遵守由安盛援助提出的具体要求，以协助您获得行李追踪服务及本权益其他权益。若您并未遵循前述条件时，安盛援助将不会提供任何权益。安盛援助的决定为最终决定。
- B3.6 您必须持有境内有效通讯服务地址。

B4 权益除外责任及限制

- B4.1 安盛援助将尽力根据此条款及细则向您提供权益。但在某些国家或偏远地区，或由于任何不可抗力原因或任何安盛援助无法合理预见及/或在安盛援助无法控制的情况下导致安盛援助未能执行行李追踪服务及/或安排其他援助，或对您履行义务的能力受到影响而使您遭受的损失不承担责任。在这种情况下，安盛援助提供的权益将受限制，安盛援助对此不承担责任。
- B4.2 如果因下列任一情况，安盛援助未能向您提供权益，安盛援助将不承担责

任：

- (a) 您未遵守本条款及细则；
- (b) 因您填写申报信息有误或不实；
- (c) 由于您个人过失而导致的损失；
- (d) 因您故意、诈骗行为而导致的损失。

B4.3 安盛援助将尽力根据此条款及细则向您提供覆盖全球的行李追踪服务，但安盛援助保留对于某些国家、航空公司或机场不提供行李追踪服务的权利。您同意并确认，并非所有航空公司和机场均能提供行李追踪服务，且安盛援助均不对此承担责任。安盛援助有权自行调整其提供服务的航空公司和机场的范围，安盛援助无需获得您的事先同意，也无需向您作另行通知。您进一步同意并确认，因为部分国家的政策或其他原因无法提供行李追踪服务，安盛援助对此均不承担责任。

B4.4 安盛援助将尽力根据此条款及细则促使第三方向您要约提供现金预付款的境内外紧急援助，紧急援助覆盖境内外，但安盛援助保留对于某些国家不提供紧急援助服务的权利。相关国家及地区描述请参考 B4.7。

B4.5 安盛援助不承担非由安盛援助发起的行李追踪服务以及由此产生的任何相关服务费用。由航空公司直接提供的行李送返服务产生的任何责任或争议由该航空公司承担或负责。

B4.6 安盛援助所选择的第三方服务商对其所提供的服务承担独立责任。

B4.7 除外国家及地区：

(1) 制裁国家，以下国家不在服务范围内

克里米亚、塞瓦斯托波尔、古巴、伊朗、朝鲜、叙利亚和委内瑞拉，或者其他时时更新的制裁国家均不在乙方的救援范围内。

(2) 交战和危险地区，以下地区安盛援助将尽最大努力提供服务但不作任何保证。

以下国家为全国范围内：

阿富汗、阿尔及利亚、布隆迪、中非共和国、厄立特里亚、埃塞俄比亚、格鲁吉亚共和国、伊拉克共和国、黎巴嫩、利比亚、马里、毛里塔尼亚、尼日尔、尼日利亚、索马里、南苏丹、苏丹、突尼斯、也门、哥伦比亚、几内亚、海地、以色列（非巴勒斯坦地区）、象牙海岸、西撒哈拉。

以下国家的部分区域：

埃及：北西奈省；南西奈省（沙姆沙伊赫周界除外）。

印度：查谟市和斯里那加市；查谟市和斯里那加市之间查谟-斯里那加

国道上的旅行；曼尼普尔州（英帕尔市除外）。

巴基斯坦：尔吉特-巴尔蒂斯坦省；联邦直辖部落地区(FATA)；俾路支省；开伯尔-普赫图赫瓦省；与印度边境 10 公里内地区（不包括拉合尔、瓦格赫、卡苏尔、纳罗瓦尔和锡亚尔科特地区）；信德省讷瓦布沙阿市及讷瓦布沙阿市以北地区。

土耳其：土耳其与叙利亚共和国边境 10km 内地区；迪亚巴克尔市；迪亚巴克尔省的剩余部分；舍那克，马尔丁，桑尼乌法，加济安泰普，基利斯和哈塔伊省的剩余部分；哈卡里、通杰利和锡尔特省。

厄瓜多尔：与埃斯梅拉达斯和卡尔基省与哥伦比亚接壤的边境 20 公里以内（沿 E35 公路的过境点除外）。

日本：日本当局确定的福岛核设施周围的禁区

缅甸：若开邦（除皎漂、兰里、马楠岛、Toungup 和古亚南部，桑德维乡）；克钦邦（除密支那、八莫和葡萄县）；掸邦北部地区；包括孟密、皎脉（从曼德勒到腊戍的铁路线以北地区），Mu Se，滚弄，Hopang, laukkaing, Matman, 腊戍。

(3) 偏远地区，以下地区安盛援助将尽最大努力提供服务但不作任何保证。

亚洲：巴勒斯坦、约旦、科科斯群岛，东帝汶

非洲：卢旺达，圣赫勒拿岛

大洋洲：美属萨摩亚群岛，布维岛，圣诞岛，法属太平洋领地，赫德和麦克唐纳群岛，基里巴斯，马歇尔群岛，麦克罗尼西亚，瑙鲁，纽比亚岛，巴伯儿图阿普群岛，皮特肯群岛，南乔治亚和南桑威治，托客劳群岛，汤加，图瓦卢，美国本土外小岛屿，瓦努阿图，沃利斯和富纳群岛。

南极洲

北极区

B5 援助请求和《航空托运行李遗失且找回失败》的补偿请求

B5.1 您必须向安盛援助提供所需资料和执行安盛援助为评估您的援助请求所可能要求的所有必要行动，否则无法处理。若因您未能根据要求提供资料或采取行动，安盛援助提供的权益将受限制。安盛援助的决定为最终决定，并对您有法律约束力。

B5.2 您必须向安盛援助提供所需证明材料和安盛援助为评估您的服务需求所可能要求的所有必要行动，否则导致安盛援助无法核实损失情况的，安盛援

助将不承担服务或赔偿责任。若因您未能根据要求提供资料或采取行动，安盛援助提供的权益将受限制。

B6 不诚实的权益请求

如果您的权益请求有任何的不实，安盛援助有权拒绝向您提供权益的服务。如果安盛援助已安排了第三方来处理援助请求，其后发现有不实情况，您须及时偿还第三方已为您所支付的所有预付款。安盛援助同时保留有关的法律权利，包括但不限于立即终止您的权益以及就因此所遭受的所有损失向您索偿。

C. 其他事项

C1 个人信息收集声明

C1.1 作为持卡人，您须向安盛援助提供及更新有关您自己的个人信息以使安盛援助有效地向您提供权益和您的任何查询或投诉。如您不同意安盛援助按照本第 C1 项的规定收集、存储和使用您的个人信息，您必须联系安盛援助客户服务中心告知安盛援助您的诉求。

C1.2 在成为持卡人时，您同意安盛援助收集、存储您的个人信息，并用于以下目的：

- C1.2.1 处理您的权益申请；
- C1.2.2 执行权益有关事宜；
- C1.2.3 收取应缴会费及其他费用（若适用）；
- C1.2.4 协助您与您乘坐航班的航空公司沟通；
- C1.2.6 提供权益，并安排安盛援助选择的第三方提供权益；
- C1.2.7 通过电话、邮件、电子邮件、传真及/或任何其他通讯方式与您沟通；
- C1.2.8 设计权益；
- C1.2.9 遵守任何法律法规和其他对安盛援助或安盛援助集团公司及附属公司具有约束力的法规下须披露信息的要求；
- C1.2.10 安盛援助或/及安盛援助所选定的其他公司介绍您可能感兴趣的权益、其他产品和服务；
- C1.2.11 进行核对程序；及
- C1.2.12 为您提供由中国人寿财产保险公司承保的保险。
- C1.2.13 所有用于此权益相关的其他用途。

C1.3 安盛援助保证对您的个人信息保密。在成为持卡人的同时，您同意在无需预先通知您和/或其他任何与您个人资料相关人士的前提下，安盛援助有权将您的个人信息提供给下列各方用于：

- C1.3.1 与安盛援助业务运营有关的行政、电讯、缴费、销售、理赔及/或其他服务的代理人、承包商、业务合作伙伴和第三方服务供应商；

- C1.3.2 安盛援助指定的第三方；
 - C1.3.3 据相关法律法规的其他监管要求、安盛援助、安盛集团公司及附属公司必须向其公开；
 - C1.3.4 在发生债务时安盛援助指派的债务托收机构。
- C1.4 根据个人信息收集声明，您有权提出以下要求，但需要支付手续费：
- C1.4.1 查询安盛援助是否持有关于您的个人信息，并可获得这些信息的副本；
 - C1.4.2 要求安盛援助更正任何有关您的不准确的信息；及
 - C1.4.3 了解安盛援助关于个人信息方面的政策和处理方法，及安盛援助掌握的其他相关资料。

对上述要求，若您有任何疑问，请致函安盛旅行援助服务（北京）有限公司合规负责人：江苏省苏州市苏州工业园区东长路 88 号 2.5 产业园 G1 幢 12 层 方丽萍，0512-8090 3124。

C1.5 通话记录

安盛援助会记录所有通话，其目的为：

- C1.5.1 记录您对安盛援助的要求和指示；
- C1.5.2 使安盛援助能够监督通话质量；
- C1.5.3 协助安盛援助培训员工；并
- C1.5.4 符合法律法规对安盛援助的要求。

C2 权益查询

如您需要向安盛援助查询有关您的权益问题，请随时联系安盛援助客户服务中心或致函安盛旅行援助服务（北京）有限公司：江苏省苏州市苏州工业园区东长路 88 号 2.5 产业园 G1 幢 12 层，客户关怀中心，0512-67413022。

C3 豁免条款及细则

假使安盛援助选择在特定情况下不行使本条款及细则的任何一项权力或权利并不代表将来豁免此权力或权利。安盛援助行使任何单一或部分某一权力或权利不妨碍其将来行使该等权力或权利以及其他权力或权利。

C4 管辖法律

本条款及细则受中国司法管辖，适用中国法律（不包括港澳台地区法律）并据其予以解释。