

## 奥思礼救援服务、出行优享服务指南

### 一、公司声明

1.利安人寿保险股份有限公司 (Li An Life Insurance Co., Ltd 以下简称“利安人寿”) 委托奥思礼(香港)有限公司 (Aspire Lifestyles (HK) Limited (以下简称奥思礼) 向您 (以下简称“用户”) 提供酒店权益、国内医疗救援服务、国际旅行及医疗救援服务、汽车道路救援服务、贵宾礼遇服务、全球机场贵宾厅休息室及国内高铁休息室。本指南中用户为利安人寿白金级 VIP、钻石级 VIP 客户。

2.利安人寿保留对服务条款、服务内容的解释及变更权。

3.奥思礼为用户所安排的医生、医院、诊所及其他任何专业人员均非救援中心的受雇人、代理人 (仅在医疗转运案件中, 负责转运陪护的医务人员为奥思礼雇员), 对用户提供的紧急救援均属建议性、辅助性服务, 本指南任何一项服务均由用户本人或其指定的亲属提出, 经奥思礼同意后进行。**利安人寿对此不承担任何法律责任, 用户不得因奥思礼介绍、联络服务商或因此产生的其他决定向利安人寿提出追索。用户因上述任一项服务确需向奥思礼及其他服务提供方提出追索的, 利安人寿将提供必要协助。**

4.对于自然灾害、罢工或其他不能控制的情形造成服务无法提供或服务延误, 包括但不限于当地法律、监管者或监管机构禁止提供或要求延期提供服务的情形, 奥思礼不承担责任。奥思礼应实际合理地尽快将可能造成服务无法提供或服务延误的情形告知利安人寿, 并与利安人寿协商是否能以替代性或者其他有效方式, 尽最大努力积极履行服务义务。

### 二、注意事项

1.接受救助时用户的年龄应在 65 周岁 (含) 以下。

2.自服务激活生效之日起一年内有效。

### 三、服务释义

1.“恐怖行为”是指任何人、团伙单独或者代表任何组织、政府或者与之有关为政治、宗教、政治形态、民族原因而实施的目的是对政府施加影响或者使公众、部分公众处于恐惧之中的行为, 包括但不限于使用武力、暴力或者武力、暴力威胁。

2.“授权人”是指由利安人寿书面指定的代表利安人寿或被保险人来履行相关内容的代表。

3.“强制包含”是指当奥思礼项目为非可选择时而自动向用户提供救援服务。

4.“中国境外”是指中华人民共和国边境以外的国家和地区。前往中国台湾地区、香港和澳门特别行政区, 也按“中国境外”处理。

5.“国内”是指中华人民共和国境内 (不包括中国台湾地区、香港和澳门特别行政区)。

6.“居住地”是指用户最后确定位于中华人民共和国境内 (不包括中国台湾地区、香港和澳门特别行政区) 的居住城市, 如未指定则默认以用户在利安人寿登记的通讯地址为准。

7.“救援服务限额”是指根据约定, 在任一事故下, 在向用户提供某项救援服务时, 奥思礼应当承担的相关救援费用的最高金额。

8.“汽车”是指四轮机动车辆且仅限家庭、私人、社会用途或休闲为目的, 摩托车、客车、公共汽车、出租车、货车、卡车、重型运输车以及用于出租和营运的汽车等不在本服务范围内。

9.“服务”是指本指南中由奥思礼提供的医疗和旅行救援服务等, 具体服务及适用用户如下:

	酒店权益	国内医疗救援服务	国际旅行及医疗救援服务	汽车道路救援服务	贵宾礼遇服务	全球机场贵宾厅休息室及国内高铁休息室
白金级 VIP	适用	适用	不适用	不适用	不适用	按次兑换
钻石级 VIP	适用	适用	适用	适用	适用	按次兑换

10. “严重医疗状况”是指依照奥思礼医生的意见，为了避免用户死亡或者对用户的健康造成直接或间接严重的损害而必须采取紧急治疗措施的一种病情。在判断是否存在严重医疗状况的时候，奥思礼医生将考虑用户所在的地理位置、医疗急诊的性质和事发地提供适当的医疗服务或医疗设施的可能性。

11. “既往病症”是指在本服务计划开始之前的十二个月内用户曾经接受住院治疗的的任何医疗状况，或者在本服务计划开始前的六个月内用户在正规的医疗机构处被诊断或治疗包括处方药的任何医疗状况。

12. “第三方服务提供者”是指任何参与奥思礼的服务提供网络中的成员，由奥思礼向用户推荐并且为用户提供服务的独立运作的服务商，包括但不限于医院、诊所等。该类服务提供者并不被奥思礼雇佣或控制而仅仅是奥思礼的第三方服务提供网络中的一员。

13. “关联公司”是指任何一家控制当事人，或受当事人控制，或任何一方当事人共同控制的公司或法律实体，而且只在此控制关系的存在下且符合此定义的目的，此公司或法律实体被视为关联公司。“控制”意指有能力（包括拥有大多数的投票权或者有权任命或更改大多数的公司董事会成员）控制公司的管理层和政策。

#### 四、救援服务的地理范围

1. 奥思礼国际旅行及医疗救援服务提供的服务是在中国境外实施；国内医疗救援服务和汽车道路救援服务提供的服务是在国内实施。奥思礼承诺将尽最大努力提供服务，但相关当地及/或全球性服务须遵循当地及国际法令办理。案件处理涉及奥思礼须取得相关单位之授权情况下方可进行者，授权取得与否非奥思礼所能掌控。

2. 奥思礼应尽最大努力提供服务。但是，奥思礼不应被要求向处在有战争风险、有政治或由于不可抗力的原因从而使其服务不能提供之地域的用户提供其服务。基于以上原因，奥思礼将保留权利不向任何用户提供任何服务。

3. 对于用户在中国境外旅行时，且每次行程不超过连续 90 天，应有资格享用国际旅行及医疗救援服务；对于用户在国内旅行，离开其居住地 150 公里以外，且每次行程不超过连续 90 天，应有资格享用国内医疗救援服务。

#### 五、救援服务限额

1. 国际旅行及医疗救援在任一事故下对任何用户的救援服务限额如下：

紧急医疗转送， 医疗转运回国,遗体/骨灰运送回国服务	每次最高上限为美金 1,000,000 元
亲友探病	一张经济舱往返机票
未成年同行子女回国	一张经济舱单程机票
亲友探病住宿	每日不超过美金 250 元且每次事件该项目最高上限为美金 1,000 元
除上述紧急医疗转送,医疗转运回国,遗体/骨灰运送回国服务以外在任一事故下任一用户的救援服务限额	最高上限为美金 10,000 元

2. 国内医疗救援在任一事故下对任何用户的救援服务限额如下：

紧急医疗转送， 医疗转运回国内居住地，遗体/骨灰运送回国 内居住地服务	每次最高上限为人民币 600,000 元
亲友探病	一张经济舱往返机票
未成年同行子女返回国内居住地	一张经济舱单程机票
亲友探病住宿	每次事件最高上限为人民币 3,000 元

## 六、服务详述

### ◆ 全球酒店权益

奥思礼提供 2400 余家全球高端酒店尊享权益，包括双早，抵达时升级（视房况），提前入住，延迟退房，最高达 100 美金酒店消费抵用额等等。涵盖万豪酒店集团，凯悦酒店集团，丽思卡尔顿酒店，半岛酒店，东方文化，洲际，安缦，华尔道夫，康莱德，宝格丽，威斯汀，璞富腾，瑞吉，瑰丽，立鼎世，香格里拉，英迪格等品牌。

### ◆ 国内医疗救援服务

只有当用户在国内旅行途中遭受意外事故或突发疾病时方可使用如下各项服务。

#### 1.电话医疗咨询

当用户在国内旅行或出差时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打奥思礼电话得到奥思礼医生的医疗咨询服务。

**\* 此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。**

#### 2.医疗机构介绍和建议

用户如在国内旅途中身体不适或生病，经用户请求，奥思礼可向用户提供医生、医院、诊所、牙医和牙医诊所（合称“医疗服务提供者”）的姓名或名称、地址、电话号码及其工作时间。奥思礼不负责为用户提供任何医疗诊断和治疗服务。虽然奥思礼负责向用户介绍合法、正规医疗服务提供者的情况，选择医疗服务提供者的最终决定权在于用户本人，奥思礼不对医疗服务提供者的服务质量做出保证。奥思礼在医疗服务提供者的选择过程中将充分履行其谨慎和勤勉的职责，尽可能提供符合用户权益的医疗服务提供者的信息。奥思礼的服务基于协助安排或者转介绍的基础，奥思礼将不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担。

#### 3.协助、安排就医住院

根据用户身体状况、病情等，奥思礼可协助用户在当地尽可能符合治疗要求的、经奥思礼审查认证及/或与奥思礼有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，奥思礼将协助安排该用户住院治疗。

#### 4.安排并支付紧急医疗转送

当用户在国内旅行或出差时，一旦处于严重病情并经奥思礼的医师判断所在医院无法提供适当处理时，奥思礼将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将用户转移至可提供适当医疗保健服务的位于国内的最近医院。奥思礼应当支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

奥思礼根据专业的医疗转运团队做出专业的判断，来决定用户病情是否适宜转运。具有绝对的权利来决定用户的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。奥思礼还保留根据其当时所知的经评估的全部事实和情况，包括但不限于初诊地医疗机构能否提供充分且必要的治疗条件或者该治疗能否被拖延直至用户返回其居住地，决定用户转送目的地和转送的方式、方法的权利。

#### 5.安排并支付医疗转运回居住地

当用户于国内接受了由奥思礼提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，经奥思礼的医师从医疗角度判断需转运回居住地，奥思礼将安排并支付正常航班或其它奥思礼认为适当的交通工具转移该用户返回居住地内继续治疗。奥思礼将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。

#### 6.安排并支付遗体/骨灰运送回居住地

若用户在国内旅行时因意外事故或突发疾病不幸身故，奥思礼将根据用户的遗愿或其直系亲属的愿望，安排并支付运送其遗体或骨灰返回居住地的费用，或安排在当地礼葬的费用。棺木/骨灰罐规格必须符合航空运输标准为限。但上述费用补助不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式、或任何其他非必需的费用

#### 7.安排并支付直系亲属探病及住宿

若用户在国内单独旅行，因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时，奥思礼可代为安排并支付该用户的一位直系亲属一张往返经济舱机票从居住地到用户入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。每次事件住宿费最高支付金额不超过人民币 3,000 元。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。

#### 8.安排并支付未成年子女回居住地

若用户因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满十六周岁（含十六周岁）之未成年子女无人照料，奥思礼将安排并支付其未成年子女经最近途径的一张单程经济舱机票返回居住地。必要时，奥思礼将安排并支付护送人员随行返回。

#### 9.紧急口讯传递

用户发生紧急情况或伤病事故时，奥思礼可按要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

#### 备注：

**(i) 上述第 2 项和第 3 项服务基于协助安排或者转介绍的基础，奥思礼不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担；**

**(ii) 上述第 4 至第 8 项服务应以救援服务限额为限并同时不属于医疗救援服务除外责任条款。**

### ◆ 国际旅行及医疗救援服务

#### (一) 国际旅行救援服务

##### 1.旅行信息咨询服务

用户可在旅行前和旅行中联络奥思礼获得如下信息：

- 护照和签证要求
- 当地疫苗接种的要求和需要
- 天气
- 当地语言
- 汇率

##### 2.大使馆、领事馆信息

奥思礼可提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。

##### 3.行李延误、遗失援助

当用户搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，奥思礼可介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助用户找回行李。

##### 4.护照遗失援助

如用户在境外旅行时遗失或被盗重要的身份证件如护照、旅行证件等，奥思礼可向用户提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构，以便补发相关文件。补发费用需由用户承担。

##### 5.重新安排旅行计划

如用户因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，奥思礼可协助用户重新安排航班、酒店及旅行计划。发生的费用由用户承担。

##### 6.紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务

用户在境外旅行途中遇紧急情况时，可拨打奥思礼电话，得到免费的短时、紧急的电话翻译服务。奥思礼也可协助介绍当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息，但雇佣翻译的费用需由用户承担。

##### 7.紧急法律援助

在用户的要求下，奥思礼可协助介绍当地的律师事务所，甚至协助安排保释等，费用需由用户承担。

##### 8.紧急口讯传递和文件递送

用户或其家属发生紧急伤病事故时，可要求奥思礼将情况尽快通知其家属或本人等。在用户要求时，奥思礼将协助安排将紧急文件递送给用户的亲友或同事，费用需由用户承担。

#### 备注：

**以上服务基于协助安排或者转介绍的基础，奥思礼不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担。**

#### (二) 国际医疗救援服务

只有当用户在中国境外遭受意外事故或突发疾病时方可使用如下各项服务。

##### 1.电话医疗咨询

当用户在中国境外旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打奥思礼电话得到奥思礼医生的医疗咨询服务。

**\* 此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。**

## 2. 医疗机构介绍和建议

经用户请求，奥思礼可向用户提供医生、医院、诊所、牙医和牙医诊所（合称“医疗服务提供者”）的姓名或名称、地址、电话号码及其工作时间。奥思礼不负责为用户提供任何医疗诊断和治疗服务。虽然奥思礼负责向用户介绍合法、正规医疗服务提供者的情况，选择医疗服务提供者的最终决定权在于用户本人，奥思礼不对医疗服务提供者的服务质量做出保证。奥思礼在医疗服务提供者的选择过程中将充分履行其谨慎和勤勉的职责，尽可能提供符合用户权益的医疗服务提供者的信息。奥思礼的服务基于协助安排或者转介绍的基础，奥思礼将不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担。

## 3. 协助、安排就医住院

根据用户身体状况、病情等，奥思礼可协助用户在当地尽可能符合治疗要求的、经奥思礼审查认证及/或与奥思礼有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，奥思礼将协助安排该用户住院治疗。

## 4. 住院期间医疗费用的担保和/或垫付，及住院期间医疗情况的跟踪、观察和监控

当用户在中国境外旅行途中因突发疾病或者意外原因需要住院治疗时，在用户的要求下，奥思礼会协助用户并担保其住院期间的相关医疗费用，在为用户担保了住院期间的相关医疗费用的情况下，并且在符合保密及授权条件和可能的情况下，奥思礼医生会联系用户的主治医生，在用户住院期间对其医疗情况进行跟踪监控，在可能的情况下，奥思礼可尽力协助获取用户的医疗报告、出院小结、账单和收据等文件，方便用户索赔。

鉴于奥思礼为用户提供此医疗服务，用户应向奥思礼支付相关服务费用。同时，奥思礼向用户提供住院费用的财务担保需基于如下前提：奥思礼需事先从用户的信用卡或者从用户家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行。

## 5. 递送必需药物和医疗用品

在有医疗必要且奥思礼尽可能的情况下，奥思礼可安排为用户递送该用户护理、治疗所必需的而在该用户所在地无法获得的药物、药品及医疗用品。药物、药品或医疗用品的递送须遵守当地的法律规定，并且，该类物品及其递送的费用需由用户承担。奥思礼需收取相关服务费用

## 6. 紧急医疗翻译服务

奥思礼可安排为用户提供通过电话方式的紧急医疗翻译服务。

## 7. 安排并支付紧急医疗转送

如用户在中国境外旅行时，一旦处于严重病情并经奥思礼的医师判断所在医院无法提供适当处理时，奥思礼将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将用户转移至可提供适当医疗保健服务的最近医院但不一定位于用户国内。奥思礼应当支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用

奥思礼根据专业的医疗转运团队做出专业的判断，来决定用户病情是否适宜转运。具有绝对的权利来决定用户的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。奥思礼还保留根据其当时所知的经评估的全部事实和情况，包括但不限于初诊地医疗机构能否提供充分且必要的治疗条件或者该治疗能否被拖延直至用户返回国内时，决定用户转送目的地和转送的方式、方法的权利。

## 8. 安排并支付医疗转运回国

当用户于中国境外接受了由奥思礼提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，经奥思礼的医师从医疗角度判断需转运回国，奥思礼将安排并支付正常航班或其它奥思礼认为适当的交通工具转移该用户返回国内继续治疗。奥思礼将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。奥思礼应当支付必要的与医疗转送回国有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

## 9. 安排并支付遗体/骨灰运送回国

若用户在中国境外因意外事故或突发疾病不幸身故，奥思礼将根据用户的遗愿或其直系亲属的愿望，安排并支付运送其遗体或骨灰返回国内的费用，或安排在当地礼葬的费用。棺木/骨灰罐规格必须符合国际航空运输标准者为限。但上述费用补助不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式、或任何其他非必需的费用。

#### 10.安排并支付直系亲属探病及住宿

若用户在中国境外单独旅行，因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时，奥思礼可代为安排并支付该用户的一位直系亲属一张往返经济舱机票从国内到用户入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。奥思礼将为该探病直系亲属支付每日不超过美金 250 元之住宿费，且每次事件最高支付金额不超过美金 1,000 元。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。

**\* 奥思礼不承诺该亲属可以获得该国的签证，并且签证及除上述以外的相关费用需由该用户承担。**

#### 11.安排并支付未成年子女回国

若用户因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满十六周岁（含十六周岁）之未成年子女无人照料，奥思礼将安排并支付其未成年子女经最近途径的一张单程经济舱机票返回国内，但其原有之机票应交由奥思礼处理。若奥思礼通过原有机票获取的退款金额超过奥思礼购买机票的金额，则奥思礼应向用户退还超出部分金额。必要时，奥思礼将安排护送人员随行返国并支付费用。

#### 12.紧急口讯传递

用户发生紧急情况或伤病事故时，奥思礼可按要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

#### 备注：

**(i) 上述第 2 项和第 3 项服务基于协助安排或者转介绍的基础，奥思礼将不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担；**

**(ii) 上述第 4 项和第 5 项服务，奥思礼将按照个案收取服务费用。奥思礼不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担；**

**(iii) 上述第 7 项至第 11 项服务应以救援服务限额为限并同时不属于医疗救援服务除外责任条款。**

#### ◆ 汽车道路救援服务

当用户在中国(除港澳台以外)的省份、直辖市、自治区内的主要地级城市驾驶汽车或者作为乘客身份，将得到以下服务。

##### 1.汽车服务供应商介绍、推荐、建议

如用户的汽车因故障或事故不能继续驾驶，可致电奥思礼，奥思礼将介绍事发地点附近的的维修厂、店。

##### 2.紧急路边快速维修

当用户的汽车发生故障或事故，且快速维修被认为是可能的情况下，奥思礼会安排及支付汽车维修工至现场，提供路边快修服务。路边快修服务包括换胎、充电、加水和其它低于 25 分钟的机械修理。

此项服务在利安人寿与奥思礼合作的有效期内为每年不限次数的免费路边快修服务,抛锚/事故地点距离最近的奥思礼签约网络服务商 100 公里内所发生的快修费用由奥思礼负责支付。如有不包括在本服务内容的维修要求或需更换零部件等，奥思礼会协助安排，但第三方费用及零部件费用等应由用户承担。但本服务不包括高速公路、隧道、大桥、高架道路和其他交通部门或其他部门规定限制第三方道路救援活动的路段以及在这些路段产生的任何费用。

##### 3.紧急拖车援助

当用户的汽车发生故障或事故不能行驶，而且路边快修不可行，奥思礼将协助安排将汽车拖至最近的汽车生产厂商授权的维修商、奥思礼服务网络中的车辆修理厂商或用户指定的维修商修理。奥思礼将负担将此车辆拖至距事发地点最多 100 公里的维修处的费用，本免费服务限利安人寿与奥思礼合作的每合同年度内向每用户提供 1 次。但本服务不包括高速公路、隧道、大桥、高架道路和其他交通部门或其他部门规定限制第三方道路救援活动的路段以及在这些路段产生的任何费用。

##### 4.紧急燃油服务

当用户的汽车发生行使途中燃油耗尽的情况，奥思礼将尽最大努力协助安排紧急送油，但用户需支付所有的相关费用。

##### 5.维修养护服务

奥思礼可协助用户安排在奥思礼网络内的车辆修理厂、店内对其汽车提供维修、维护、零部件更换、保养、汽车美容等服务。

#### 6.全程监控服务

奥思礼可跟踪、监控路边快修、拖车等服务的全过程并及时与用户保持联系。

#### 7.紧急口讯传达

当用户的汽车发生问题不能继续行驶时，奥思礼可按用户要求向其家属、雇主转达口讯。

#### 8.更改或继续行程

当汽车发生故障或事故不能行驶，用户需要更改或继续行程，奥思礼可协助安排其他旅行方案，包括酒店及航空、火车、出租车等其他交通的安排。

#### 9.24 x 7 电话医疗咨询

用户在驾车途中如身感不适或遭受意外伤害，可以随时致电奥思礼，获得奥思礼专业医疗人员提供的医疗建议、意见。如果需要，奥思礼可推荐当地附近的医疗机构。

**\* 该服务为电话咨询服务，不应被视为电话诊疗或 120 服务。**

#### 10.安排紧急医疗救援

如果用户在驾车旅行途中遭受意外伤害或突发疾病等并入住当地医院，奥思礼将安排空中和/或水陆运输把用户运送至可提供适当医疗服务的最近的城市的医院。**用户应当支付必要的与医疗转运有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。**

#### 11.安排转送回国内居住地

在当地经过初步治疗、病情稳定后，奥思礼将安排必要的交通等将用户转送回其国内居住地。

注：

(i)上述第 2-3 项服务需不属于汽车道路救援服务除外责任条款的规定；

(ii)用户应根据情况自行决定是否使用奥思礼网络内的车辆修理厂、店、拖车等，奥思礼无权担保其服务质量，但奥思礼应保证上述服务项目均为正规、专业机构提供等；上述第 1 项、第 4-5 项和第 8 项服务是基于协助安排或介绍为基础，奥思礼不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担；

(iii)上述第 10-11 项服务通常仅为介绍或安排，奥思礼向用户提供紧急医疗救援需基于如下前提：奥思礼需事先从用户的信用卡或者从其家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行。

### ◆ 贵宾礼遇服务

#### (一) 留学礼遇

##### 1.留学咨询和学校申请协助服务

如果需要，奥思礼将推介留学咨询机构为用户提供 1 对 1 咨询服务并协助用户申请学校及跟进整个申请过程。若通过奥思礼推荐的咨询机构成功办理留学申请，用户可享受奥思礼签约供应商的优惠权益。

##### 2.留学体检推介、安排

如果需要，奥思礼将推介留学体检机构、包括其联络方式，供用户选择。

##### 3.留学旅行安排及行前信息服务

如果需要，奥思礼将安排机票、酒店预订及接送安排，并提供行前注意事项，以及紧急更改行程的服务

##### 4.安排留学国安居助理服务

在用户子女留学目的地，奥思礼将按照用户的要求，推介当地的房地产/移居服务提供商，由用户与其建立直接的联系。奥思礼将跟踪该服务，直到留学子女居住问题得到解决。

##### 5.留学国驾驶学校推介

按照用户要求，奥思礼将推介留学国所在地的驾驶学校，包括其联络方式，供用户选择

##### 6.知会父母服务

在用户（或其子女）到达目的地时，奥思礼可协助代为知会其父母，包括转告用户（或其子女）的联系方式如电话号码。

## **(二) 奢侈品采购礼遇**

### **1.全球名牌奢侈品的采购、递送**

应用户要求，奥思礼可协助用户在全球搜寻、购买和递送奢侈品。

### **2.全球奢侈品展览的查询、行程安排**

奥思礼可按照用户的要求，向用户协助查询全球知名奢侈品展览，并协助预订酒店、机票、车辆接送。

### **3.全球时装设计师和服装定制服务查询**

应用户要求，奥思礼可在全球向用户协助查询时装设计师，如用户需要，在设计师接受的情况下、奥思礼可协助与其联络，以方便用户定制服装。

### **4.查询和协助全球购买游艇**

应用户要求，奥思礼可在全球向用户协助查询游艇及其经销商，以方便用户购买。

### **5.查询和协助全球购买豪宅**

应用户要求，奥思礼可在全球向用户协助查询豪宅及其代理商，以方便用户购买。

### **6.全球车展、新品发布和试驾、派队活动、及购买名车的安排协助**

应用户要求，奥思礼可在全球向用户协助查询大型车展、名车及其经销商、新品发布和试驾及相关派队活动等，以方便用户参加此类活动或购买名车。

## **(三) 商旅出行服务**

### **1.鲜花、名品巧克力及蛋糕递送**

奥思礼应协助用户递送鲜花、名品巧克力及蛋糕给用户的亲友或商业伙伴。**此类物品的购买费用及递送过程中产生的第三方费用需由用户承担。**

### **2.海外会议安排及行前建议**

按照用户的要求，奥思礼将提供协助安排机票、酒店、会议室等及行前注意事项的信息。

**注意：奥思礼仅为私人/个人使用提供预定，团体活动需自行安排。**

### **3.海外个人秘书及翻译推介**

按照用户的要求，奥思礼将提供私人秘书服务机构及翻译服务机构的信息，包括联系方式。

### **4.高档商务餐饮查询及预订**

应用户要求，奥思礼可向用户在全球范围内协助查询高档餐饮服务商，并在可接受预订的情况下协助预定座位。

### **5.全球精品旅游线路的查询及行程安排**

应用户要求，奥思礼可在全球协助查询专门组织精品旅游的旅游服务机构或目的地旅游服务机构及其服务项目，以方便用户在全球安排豪华、私密的旅游。

### **6.全球主要机场接送服务查询与预订协助**

应用户的要求，奥思礼可协助查询并提供关于全球主要机场的接送服务或车辆服务提供商的信息，并在可接受预订的情况下协助预订接送机服务，以方便用户旅行。

### **7.全球主要城市和旅游胜地中（英）文导游查询**

应用户要求，奥思礼可协助查询全球主要城市和旅游胜地的中（英）文导游服务提供商或导游，以方便用户得到全球范围的导游服务。

## **(四) 个性化体验**

全球顶尖首映礼、颁奖礼、体育赛事、慈善晚宴、名人排队、独特旅行等个性化服务体验的精心安排。

**备注：**

**以上服务仅为协助安排，所有因此产生的第三方费用应由用户自行承担。**

#### ◆ 全球机场贵宾厅休息室及国内高铁休息室

应用户要求，奥思礼可以协助已通过利安人寿积分商城兑换服务权限的用户查询并预约全球各大机场贵宾厅以及中国国内高铁 VIP 休息室。全球机场涵盖 500 多家，国内机场包含超过 120 家。国内高铁 VIP 休息室可用列表如附件 1。

### 七、除外责任

#### ◆ 医疗救援服务除外责任

除非奥思礼已经事先书面批准并且用户已经支付了相关费用，否则下列治疗、项目、病情、活动和与之有关的或间接的费用属于除外责任：

1. 由于用户的既往病症而由此发生的救援费用。
2. 在服务有效期内（以一年为限），对于用户的单一病情发生一次以上紧急医疗转送和/或送返。
3. 奥思礼的服务计划中没有包含的救援费用以及未经奥思礼事先书面认可的和/或未经奥思礼安排的紧急医疗救援而产生的费用。但当从偏远落后地区进行紧急医疗转送时，用户事先不能够通知/有效联络奥思礼而这样的耽搁有可能会导致用户的生命危险或对其造成伤害时，本除外条款不适用。
4. 当用户在中国境内时(国际医疗及旅行救援服务适用)或当用户在居住地时(国内医疗救援服务适用)，发生的救援事件。
5. 不顾医生劝告赴中国境外旅行(国际医疗及旅行救援服务适用)或离开国内居住地(国内医疗救援服务适用)旅行并由此发生的救援费用；以获得医学治疗为目的的旅行并由此发生的救援费用或者因之前已发生的意外伤害、疾病或既往病症，需要进一步修养或康复而外出旅行并由此发生的救援费用。
6. 如果用户并未出现严重医疗状况，和/或根据奥思礼医生的意见，用户完全可以在本地获得充分的治疗，或者该治疗可以被合理地延期至用户返回中国境内(国际医疗及旅行救援服务适用)或国内居住地(国内医疗救援服务适用)之后进行。由于此等情况而发生的救援费用。
7. 根据奥思礼医生的意见，用户其实可以作为一个不需要医疗护送的正常旅行者而坚持要求救援所产生的费用。
8. 与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗或费用。但这些不适用于在怀孕的前 24 周内出现的足以危及母亲和/或胎儿生命的任何异常妊娠或怀孕并发症。
9. 如果用户从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘地上坑洞、跳伞运动、降落伞、蹦极、热气球、滑翔翼、利用带有空气软管装置的保护性头盔进行的深海潜水、武术、拉力比赛、除了赛跑以外的其它各种竞赛活动和参加任何由专业团体或发起人组织的各种竞技运动的，由于此等情况造成意外事故和伤害而进一步发生的救援费用。
10. 因情绪的、智力的或精神疾病而由此发生的任何救援费用。
11. 因用户自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、性传播疾病而由此发生的任何救援费用。
12. 因用户罹患获得性免疫缺失综合症(“艾滋病”)或与艾滋病有关的疾病而由此发生的任何救援费用。
13. 用户不是作为定期商业航班或者经由批准航线飞行的特许租用航空器上的乘客的身份进行空中飞行而由此发生的任何救援费用。
14. 用户从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。
15. 因为用户接受了一个未经登记注册的医疗服务者所实施的同国家规定的治疗标准不一致的治疗措施和/或开具的医嘱而由此发生的任何救援费用。
16. 因为用户加入了任何国家的现役军队或警察部队而由此发生的任何救援费用；因为用户主动参与战争（无论是对外宣布）、入侵、敌国的行动、对抗、国内战争、叛乱、暴动、革命或起义而由此发生的任何救援费用。
17. 无论何种直接原因，包括使用或威胁使用核武器或设备、化学武器和生物武器，包括并不限于恐怖活动或战争而由此发生的任何救援费用。
18. 因为用户在轮船、海上钻井平台或者其它类似的离岸设施上工作或活动而由此发生的任何救援费用。
19. 要求救援服务时，用户年龄已超过 65 周岁。
20. 由于核反应或核辐射为直接原因而造成的各种救援费用。

注：

当发生上述所列的除外情况时，奥思礼只有在收到用户提供的额外金融或偿还担保的前提下，方可以为用户提供按服务内容收费的医疗救援服务。

◆ **汽车道路救援服务除外责任**

除经奥思礼事前书面同意，奥思礼就下列处置、事故及相关费用均不负责：

- 1.对于并非用户本人乘坐的机动行驶车辆的服务；
- 2.每年提供多于限定次数或者多于限定公里数的拖车和/或路边快修服务；
- 3.自汽车出厂后初次上牌使用之日起，超过 8 年；
- 4.汽车经过了未经授权的修改（包括但不限于替换、去除或增加），这些修改与生产厂商的说明书不一致或为了参加竞赛所作的修改；
- 5.当汽车超载以至于提供拖车服务时，重量超过了生产厂商的规定；
- 6.因用户积极参与战争（不管是否宣战）、入侵、外敌行动、敌对、内战、叛乱、骚乱、革命或起义而发生的任何损坏；
- 7.提供的服务超过了地理限制；
- 8.驾车者不具备由权威机构出具的有效驾照；
- 9.在旅行开始时汽车处于不可上路状况或汽车没有按照生产厂商的规定定期保养或汽车超过 6 个月没有保养；
- 10.用户的车辆或用户本人涉及参与违反中国法律、法规的活动；
- 11.用户的车辆参加任何形式的汽车比赛活动；
- 12.奥思礼对汽车内部和外部的物件的损坏和偷窃不承担责任；
- 13.奥思礼对汽车厂商召回的汽车不承担责任，即使发生故障；
- 14.奥思礼对由非正规维修机构的修理失误造成的故障不负责任；
- 15.奥思礼对非原配或未经生产厂商同意的附件产生的故障不负责任；
- 16.奥思礼不对任何未由奥思礼处理或未由奥思礼网络服务商提供服务所发生的费用负责。
- 17.奥思礼不承担任何汽车道路救援服务过程中产生的路桥费。

附件:

国内高铁休息室服务网点

(根据疫情以及实际情况, 休息室会有随时改动的可能, 请以用户致电时为准)

序号	省份	城市	高铁站
1	北京	北京	北京站
2			北京西站
3			大兴机场高铁站
4	上海	上海	上海虹桥站
5			上海站
6	广东	广州	广州南站
7		深圳	深圳北站
8		珠海	珠海站
9		潮州	潮汕站
10	天津	天津	天津站
11			天津南站
12			天津西站
13	重庆	重庆	重庆西站
14			重庆北站
15			沙坪坝站
16	山东	济南	济南西站
17			济南站
18		临沂	临沂北站
19		青岛	青岛北站
20			青岛站
21		曲阜	曲阜东站
22		日照	日照西站
23		泰安	泰安站
24		滕州	滕州东站
25		枣庄	枣庄站
26		淄博	淄博站
27	德州	德州东站	
28	河北	石家庄	石家庄站
29		张家口	张家口站
30			太子城站

31		沧州	沧州西站
32		廊坊	廊坊站
33	内蒙古	呼和浩特	呼和浩特东站
34		乌兰察布	乌兰察布站
35	吉林	吉林	吉林站
36		长春	长春站
37			长春西站
38	辽宁	大连	大连北站
39		沈阳	沈阳北站
40			沈阳南站
41			沈阳站
42	河南	郑州	郑州东站
43		商丘	商丘高铁站
44	安徽	合肥	合肥南站
45			合肥站
46		蚌埠	蚌埠南站
47		滁州	滁州站
48		阜阳	阜阳西站
49		宿州	宿州东站
50	江苏	南京	南京站
51			南京南站
52		常州	常州北站
53			常州站
54		丹阳	丹阳北站
55		昆山	昆山南站
56		苏州	苏州北站
57			苏州站
58		无锡	无锡东站
59			无锡站
60		徐州	徐州东站
61		镇江	镇江南站
62		南通	南通西站
63		太仓	太仓站
64	常熟	常熟站	

65		张家港	张家港站
66	浙江	杭州	杭州东站
67			杭州站
68		嘉兴	嘉兴南站
69		宁波	宁波站
70	福建	福州	福州站
71	广西	南宁	南宁东站
72	湖北	汉口	汉口站
73		武汉	武汉站
74		汉川	汉川站
75		荆州	荆州站
76		潜江	潜江站
77		天门	天门南站
78		仙桃	仙桃西站
79		枝江	枝江北站
80	湖南	长沙	长沙南站
81	江西	南昌	南昌西站
82	贵州	贵阳	贵阳北站
83			贵阳东站
84	陕西	西安	西安北站
85	四川	成都	成都东站
86	云南	昆明	昆明南站
87			昆明站