

## 重要提醒

尊敬的客户您好，感谢您购买平安萌宠保-爱心版产品，为了更好地协助您进行后续相关操作，您可了解下方重要提醒内容，**建议您保留此页以便后续查看**，谢谢！

### 一、理赔流程

#### 1、理赔方式

如遇紧急情况，请立刻拨打平安全球服务电话：**+86-755-95511**，平安竭诚为您服务。

其他情况，您可扫描左方二维码通过在线理赔小程序报案，轻松实现在线理赔。



#### 2、理赔材料

- (1) 保单号；
- (2) 索赔申请书；
- (3) 被保险人以及被保险宠物的身份证明文件，包括但不限于实时拍照上传的宠物照片、视频等；
- (4) 宠物医院出具的被保险宠物疫苗证明、诊断证明、治疗项目清单、医疗费用发票（或其他保险人认可的医疗费用证明）
- (5) 造成受害人人身伤害的，应提供：受害人的病历、诊断证明、医疗费等医疗原始单据；受害人的 人身伤害程度证明：受害人伤残的，应当提供具备相关法律法规要求的伤残鉴定资格的医疗机构出具的伤残程度证明；受害人死亡的，公安机关或医疗机构出具的死亡证明书。

### 二、重要除外责任

- 1、在本保险合同生效前和生效后 30 天等待期内已存在的疾病或症状；**
- 2、投保人或被保险人故意行为；**
- 3、被保险宠物在患病前一年内未注射基础疫苗的；**
- 4、投保人或被保险人未遵医嘱私自给被保险宠物服用、涂用、注射药物；**
- 5、被保险宠物罹患疾病；**
- 6、被保险宠物妊娠、流产、分娩（含剖腹产）及由此导致的并发症；**

- 7、战争、军事行动、暴乱、恐怖行为及武装叛乱；
- 8、核爆炸、核辐射或核污染。
- 9、宠物造成的财产损失；
- 10、被保险宠物造成其他动物的伤害；
- 11、相关法律法规禁止普通市民饲养的宠物造成第三者的人身伤害和财产损失；
- 12、不论有无法律禁止，藏獒、阿富汗猎犬、苏俄牧羊犬及其他烈性犬只；
- 13、罚款、罚金或惩罚性赔偿；
- 14、因保险事故引起的任何精神损害赔偿；
- 15、间接损失；
- 16、投保人、被保险人在投保之前已经知道或可以合理预见的索赔情况；
- 17、免赔额范围内的损失或责任。

### 三、常见问题 Q&A

#### Q1 理赔时如何证明宠物身份呢？

A1 我公司运用图片识别技术，鉴定理赔治疗时的宠物与承保时的宠物是否为同一只；若我司无法认定为同一只的，客户可提供更多承保宠物的照片、视频等身份证明文件。

#### Q2 宠物发生保单约定的情形需治疗时，需要提前告知保险公司？

A2 需要，若您承保的宠物发生承保范围内的保险事故时，需先向我司报案。

#### Q3 宠物治疗对医院有限制吗？

A3 承保宠物出险后，只能在我司约定的合作宠物医院处治疗；未经我司同意，不能在非我司合作宠物医院治疗，否则，您将无法获得赔偿。

#### Q4 宠物犬意外医疗具体哪些情况可获得赔偿吗？

A4 被保险宠物因下列情形而在宠物医院接受治疗的，可根据合同约定赔偿：

- (一) 中暑；
- (二) 中毒；
- (三) 消化道异物；
- (四) 意外伤害事故导致的皮肤损伤、骨折、以及其他组织或器官损伤。

#### Q5 宠物犬责任具体哪些情况可获得赔偿吗？

A5 被保险宠物犬造成第三者人身伤亡可获得赔偿，但造成的财产损失及其他动物的伤害不负责赔偿。

**Q6 宠物猫的哪些传染病可获得赔偿吗？**

A6 被保险宠物在宠物医院确诊初次罹患下列传染病的，可根据合同约定赔偿：

- (一) 猫瘟；
- (二) 猫鼻支(病毒性支气管炎)；
- (三) 猫传染性腹膜炎；
- (四) 猫杯状病毒病。

**Q7 赔偿金额如何计算？**

A7 赔偿计算逻辑为：赔款金额=损失金额-损失金额的 30%与 300 元取大者，其中赔款金额不得超过保单对应责任的保额。

**Q8 如我想退保，可以支持吗？**

A8 可以支持退保，但您所得的驱虫药品需寄回给我们，或按药品的市场价退还我们后，按未到期净保费退还，未到期净保费=保险费×[1-(保险单已经过天数/保险期间天数)]。

**Q9 怎么联系保险公司呢？**

A9 您可以关注“平安保险商城”公众号，或拨打 95511 电话，随时与我们取得联系。

**Q10 驱虫药什么时候寄送呢？**

A10 在保单承保一周内我们授权的供应商会按您的“联系方式”&“驱虫药寄送地址”的信息寄出驱虫药，请务必准确填写您的信息。同时，您的个人信息我们会做保密处理。