

用户手册  
user manual

PET HEALTH  
MANAGE PLAN

# 顽皮星 健康保障计划



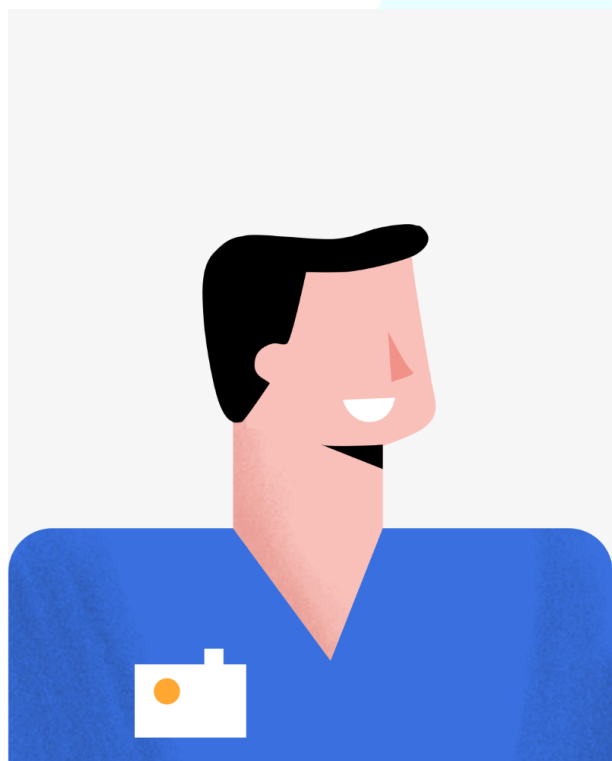
平均每天只需 **1.5** 元

累计最高保障 **20000** 元

**40** 项 常见宠物医疗保障  
意外伤害也能赔！


覆盖犬猫瘟、犬猫冠状、异物、骨科、中暑、中毒、胃扭转等青幼年宠物常见意外及疾病问题

## 匹配一位 宠物健康管理师




## 360天陪伴 养宠问题从此不求人

解决宠物日常行为健康问题咨询

 喂养咨询

 日常养护

 宠物资讯

## 3次专业医生问诊 疑难杂症不再愁

专业宠物医生为小主健康保驾护航，每年3次免费专家问诊

 宠物医学硕士

 国家认证执业兽医

## 微宠名医团 为您保驾护航



## 微宠健康保障计划常见问题

### 1、问：微宠健康提供哪几种产品？分别适用于什么样的用户？

答：目前微宠健康共有 4 款产品，2 月龄到 9 周岁身体健康的犬类宠物及 2 月龄到 11 周岁身体健康的猫类宠物均可购买。其中“顽皮星”更适合幼龄犬猫，“成长星”更适合青年及老年犬猫。此外，还针对宠物主（以及宠物行业从业人员）推出市场首款宠物伤害保险——“宠主护身符”，解决爱宠人士撸宠后顾之忧。

### 2、问：除了赔付医疗费用，还有其它额外保障么？

答：有的，①针对不同阶段的宠物配套相应的免费体格检查；②匹配专属的健康管理师及宠物医生医疗服务团队；③建立全国联网的宠物永久健康档案；④从科学喂养、行为解读、在线医疗咨询、检查报告解读等全方位提供健康保障计划，并联合国内权威检验机构针对不同阶段宠物提供宠物粮营养检测服务，为宠物家庭做好“健康守门人”。

### 3、问：购买宠物医疗保险后多久可以申请理赔？

答：疾病等待期为保单生效后的 30 天，意外伤害及续保无等待期；若宠物在等待期内或投保前经确诊初次患有保单约定的疾病，保险人不承担赔偿责任。

### 4、问：所有宠物医院都可报销么？

答：不可以，宠物必须在保险定点医院就诊才可享受规定的理赔服务。定点医院的地址、联系方式可在微信公众号“微宠健康”查询。

### 5、问：我可以去其他城市的定点医院理赔么？

答：可以，所有已建档的犬猫可以在全国任意一家定点医院享受医保理赔服务。

### 6、问：买了保险后看病还需要先垫付么？

答：需要，就诊过程中按需正常缴纳医疗费用，诊疗全部结束后，客户预先结账，同时办理理赔手续。医保将对承保范围内疾病的治疗过程中的诊疗费用、检验费用、麻醉类费用在赔付限额内按赔付比例报销。

### 7、问：买了保险后看病还需要先垫付么？

答：需要，就诊过程中按需正常缴纳医疗费用，诊疗全部结束后，客户预先结账，同时办

理理赔手续。医保将对承保范围内疾病的治疗过程中的诊疗费用、检验费用、麻醉类费用在赔付限额内按赔付比例报销。

**8、问：如果宠物在治疗过程中去世了，怎么理赔？只是检查了但没有看病，能理赔吗？**

答：只要是在定点医院治疗，并且所患疾病是在承保疾病列表里的，不管是最后没有治疗或治疗过程中去世了，都可以按照已投保产品各自的赔付规则理赔。但是宠物死亡是不赔的，这就属于死亡险了。并且，如果只是在定点医院检查，但检查出宠物没有患病或所患疾病不在承保疾病范围内，是不在赔付范围内的。

**9、问：什么是单个疾病的赔付上限？什么是累计赔付上限？**

答：单个疾病的赔付上限是指单个疾病在一个治疗周期内最高能够赔付的金额，累计赔付上限是指保险有效期内最高能够累计赔付的金额。

**10、问：如果理赔已经超过最高累计赔付上限，还能再买一份吗？**

答：目前一只犬/猫对应一个芯片号，在保险有效期内只能购买一次微宠健康保障计划的产品。

**11、问：微宠保障计划合同允许变更、退保嘛？**

答：都可以。保险合同生效后，可以通过书面的方式申请变更保单信息。投保人要求解除合同，在扣除相应手续费后，退还还未生效的保费。

## 加入方式



### 01 线上申请

填写保障人与宠物信息  
线上预支付全款



### 02 定点医院体检

建立宠物健康档案  
定点医院体检并置入芯片

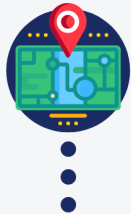
## 体检通过

1-2天内生成电子保单

## 体检未通过

继续承保,但体检出的疾病将作为除外责任  
退保,宠物主承担体检费用

## 理赔流程



宠物生病或发生意外后

到定点医院检查确诊，确认是否属于报销范围



24小时内，在微信公众号“微宠健康”提交报案申请



治疗结束后，在微信公众号“微宠健康”上传理赔材料照片



审核通过后按照信息提示邮寄理赔材料



10个工作日内核算并支付理赔款

- 1.宠物主在医院检查确认属于理赔范围后，需先行垫付全部治疗费用；
- 2.理赔需要的资料：检查凭证、治疗病例、费用清单、费用发票，以上全部由医院提供并加盖公章；
- 3.费用的报销分诊疗费用、麻醉费用与检查费用，报销比例有所相同，详情请参阅对应产品的说明手册；
- 4.治疗过程中有任何疑惑都可联系您的私宠健管师；

# 微宠“顽皮星” 健康保障计划说明

## 产品服务项目概览

序号	项目名称	服务内容	服务次数
1	保险计划	覆盖犬/猫瘟、犬/猫冠状、细小、异物、骨科、中暑、中毒、胃扭转等 40 项疾病及常见意外	1 年有效期
2	责任健康管理师	为宠物建立永久电子健康档案, 1 年内定期主动健康回访 针对宠物常见行为、喂养、运动等方面进行答疑	1 年不限次
3	私宠医生团队	专业宠物医师提供在线疾病咨询, 医疗导诊及转诊服务 检查报告解读、第二诊疗意见等医疗专项服务	1 年 3 次免费问诊, 超过次数后按会员价进行单次付费

## 保险计划说明

产品名称	投保年龄	保障范围	赔付上限	免赔额
顽皮星	<ul style="list-style-type: none"><li>● 2月龄到9周岁的犬类宠物（不含9周岁）</li><li>● 2月龄到11周岁的猫类宠物（不含11周岁）</li></ul>	40项疾病（详见保险条款）	每次赔偿限额5,000元，累计赔偿限额20,000 元	300 元 或 20% 取高者

免赔额：理赔只报销超过免赔额以上的部分。

每次赔偿限额：一次治疗过程，可赔付的最高金额。

累计赔偿限额：是指保险有效期内最高能够累计赔付的金额。

## 承保疾病及赔付限额

医疗项目名称	诊疗给付上限	检验给付上限	麻醉给付上限	总计给付上限
消化系统				0
口腔-外科				0
舌撕裂伤	1000	650	650	2300
食道-外科				0
异物-内视镜	1500	870	650	3020
异物	4000	870	650	5520
腹壁-外科				0
腹膜炎-引流灌洗	2600	650	650	3900
创伤性疝气	3500	650	650	4800
胃-外科				0
异物	2200	650	650	3500
胃扭转	3300	870	650	4820
小肠-外科				0
异物	2600	650	650	3900
肠套叠	3150	870	650	4670
大肠-外科				0
直肠脱垂-荷包缝合法	1100	650	650	2400
肌肉骨骼系统				0
膝盖骨-外科				0
十字韧带断裂	5000	650	650	6300
肘关节-外科				0
肘关节脱臼	3500	870	650	5020
髋关节-外科				0
髋关节脱臼	5000	870	650	6520
长骨-外科				0
骨髓炎-引流清创	3500	1300	650	5450



医疗项目名称	诊疗给付上限	检验给付上限	麻醉给付上限	总计给付上限
截前肢	3300	650	650	4600
截后肢	3300	650	650	4600
肩膀-外科				0
肩膀脱臼	5000	650	650	6300
颅骨、颌骨、肩胛骨、肋骨、髌骨-外科				0
钢丝内固定	3000	870	650	4520
钢钉内固定	3000	870	650	4520
骨板内固定	5000	870	650	6520
肱骨、股骨、桡骨、尺骨、胫骨-外科				0
钢钉内固定	3150	870	650	4670
骨板内固定	4000	870	650	5520
骨盆、脊椎-外科				0
钢钉/钢丝/螺丝内固定	4700	870	650	6220
骨板内固定	6000	870	650	7520
腕骨、掌骨、踝骨、跗骨、趾骨-非手术				0
绷带包扎固定	1000	650	650	2300
石膏固定或夹板固定	1200	650	650	2500
腕骨、掌骨、踝骨、跗骨、趾骨-外科				0
钢钉/钢丝/螺丝内固定	3150	870	650	4670
骨板内固定	4000	870	650	5520
皮肤科				0
伤口-外科				0
撕裂伤或咬伤-清创	1000	650	650	2300
烧烫伤-清创	1200	650	650	2500
物理化学性伤害				0
中毒-内科				0
有机磷(氨基甲酸酯类)	1500	650		2150
杀鼠剂	1500	650		2150
物理性伤害-内科				0
蛇咬伤	2200	650		2850
中暑	1800	650		2450
触电	1800	650		2450
传染病				0
病毒-内科				0
犬细小病毒感染	1800	870		2670
犬冠状病毒感染	1800	870		2670
犬瘟热	1800	870		2670
猫瘟热	1800	870		2670
猫冠状病毒	1800	870		2670

## 投保须知

- 1、 本人已经仔细阅读保险条款和有关免除责任，投保人，被保险人义务规定；
- 2、 请如实填写个人信息和宠物信息，履行如实告知义务；
- 3、 宠物年龄范围如下：犬（2 个月-9 岁）/猫（2 个月-11 岁）；
- 4、 您最多可以为您的三只宠物投保，每只宠物限投一份，多投无效；
- 5、 投保生效后 30 天内因疾病需要治疗的不属于保险责任；
- 6、 您的爱宠已经接受我们定点医院的体格检查、采样和芯片注射；
- 7、 绝育、剖腹产手术、髌骨脱位加深术不属于保险责任范围；
- 8、 在保险期间内，首次确诊慢性疾病导致需要长期治疗的病例，会按照条款约定的该项疾病理赔上限一次赔付，赔付完成后该项疾病的保险责任终止；
- 9、 既往病史和遗传病不属于保险责任，既往病史会按照指定的体检中心出具的体检报告为准，体检报告中列明的已患疾病属于保险的除外责任。

# 中国平安财产保险股份有限公司

## 平安宠物医疗健康保险条款

### 总 则

**第一条** 本保险合同由保险条款、投保单、保险单、保险凭证以及批单组成。凡涉及本保险合同的约定，均应采用书面形式。

**第二条** 凡年满 18 周岁，具有完全民事行为能力且对保险标的具有保险利益的人，均可作为本保险合同的被保险人。

### 保险标的

**第三条** 本保险合同可以承保的宠物包括：

- （一）投保时已满 8 周岁但未满 9 周岁且身体健康的犬类宠物；
- （二）投保时已满 8 周岁但未满 11 周岁且身体健康的猫类宠物。

宠物养殖、销售、运输、寄养、训练、治疗机构所有或管理的宠物不得作为本保险合同的保险标的。

### 保险责任

**第四条** 在保险期间内，保险标的因遭受意外伤害事故或本保险合同生效 30 天后（续保者自续保生效后）因疾病，在符合本条款第二十七条释义的宠物医疗机构接受治疗，并符合附表所列的医疗项目而实际支付的必要费用，保险人扣除本保险合同约定的免赔额（或根据免赔率计算的免赔金额）后承担赔偿责任，但各治疗项目的诊疗、检验、麻醉费用分别不得超过附表规定的诊疗、检验、麻醉给付上限，同时，每次事故赔偿金额不超过每次事故限额，累计赔付金额不超过保险金额。

当保险期间结束时，保险标的必须继续接受治疗的，保险人则根据本保险合同的约定继续承担保险责任，最长至保险期满之日起第 30 日。被保险人如果已从其他途径获得补偿，则保险人只承担合理医疗费用剩余部分的保险责任。

### 责任免除

**第五条** 因下列原因产生的治疗费用，保险人不承担赔偿责任：

- （一）在本保险合同生效前和生效后三十天内（包括第三十天）已存在的疾病或症状；
- （二）投保人或被保险人故意行为；
- （三）投保人或被保险人未遵医嘱私自给保险标的服用、涂用、注射药物；
- （四）保险标的罹患先天性疾病、先天性畸形、遗传性疾病；
- （五）保险标的进行美容整形手术、矫形手术、绝育手术的；
- （六）保险标的怀孕、流产、分娩（含剖腹产）及由此导致的并发症；

**（七）核爆炸、核辐射或核污染。**

**第六条** 本条款所附《宠物医疗费用给付表》中不包含的医疗项目，保险人不承担赔偿责任。

**第七条** 本保险合同约定的免赔额（或根据免赔率计算的免赔金额）。

#### **保险金额、每次事故限额及免赔额（率）**

**第八条** 本保险合同的保险金额、每次事故限额由投保人在投保时与保险人协商确定，并在保险单中载明。

**第九条** 免赔额（率）由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定，并在保险单中载明。

#### **保险期间**

**第十条** 本保险合同的保险期间由投保人与保险人协商确定，并在保险单上载明。

#### **保险费**

**第十一条** 投保人应该按照合同约定向保险人交纳保险费。

#### **保险人义务**

**第十二条** 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。

**第十三条** 保险人按照第十八条的约定，认为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。

**第十四条** 保险人收到被保险人的赔偿保险金的请求后，应当及时作出是否属于保险责任的核定；情形复杂的，保险人将在确定是否属于保险责任的基本材料收集齐全后，尽快做出核定。

保险人应当将核定结果通知被保险人；对属于保险责任的，在与被保险人达成赔偿保险金的协议后十日内，履行赔偿保险金义务。保险合同对赔偿保险金的期限有约定的，保险人应当按照约定履行赔偿保险金的义务。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。

**第十五条** 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**

**第十六条** 订立保险合同，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。

投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除保险合同。

前款规定的合同解除权，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。自合同成立之日起超过二年的，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保险金的责任。

**投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，并不退还保险费。**

**投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，但应当退还保险费。**

保险人在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保险金的责任。

**第十七条** 保险标的转让的，被保险人或者受让人应当及时通知保险人。

因保险标的转让导致危险程度显著增加的，保险人自收到前款规定的通知之日起三十日内，可以根据费率表的规定增加保险费或者解除合同。

**被保险人、受让人未履行本条规定的通知义务的，因转让导致保险标的危险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不承担赔偿保险金的责任。**

**第十八条** 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

- （一）保险单正本；
- （二）被保险人或其代表填具的索赔申请书；
- （三）被保险人以及保险标的的身份证明文件；
- （四）治疗项目明细清单、费用清单；
- （五）医疗费用发票（或其他保险人认可的医疗费用证明）
- （六）投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

**被保险人未履行前款约定的索赔材料提供义务，导致保险人无法核实损失情况的，保险人对无法核实的部分不承担赔偿责任。**

## **赔偿处理**

**第十九条** 保险事故发生时，被保险人对保险标的不具有保险利益的，不得向保险人请求赔偿保险金。

**第二十条** 保险事故发生时，如果存在重复保险，保险人按照本保险合同的相应保险金额与其他保险合同及本保险合同相应保险金额总和的比例承担赔偿责任。

**其他保险人应承担的赔偿金额，本保险人不负责垫付。若被保险人未如实告知导致保险人多支付赔偿金的，保险人有权向被保险人追回多支付的部分。**

**第二十一条** 发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，保险人自向被保险人赔偿保险金之日起，在赔偿金额范围内代位行使被保险人对有关责任方请求赔偿的权利，被保险人应当向保险人提供必要的文件和所知道的有关情况。

被保险人已经从有关责任方取得赔偿的，保险人赔偿保险金时，可以相应扣减被保险人已从有关责任方取得的赔偿金额。

**保险事故发生后，在保险人未赔偿保险金之前，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者因重大过失致使保险人不能行使代位请求赔偿的权利的，保险人可以扣减或者要求返还相应的保险金。**

**第二十二条** 被保险人向保险人请求赔偿保险金的诉讼时效期间为二年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

## **争议处理和法律适用**

**第二十三条** 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，依法向人民法院起诉。

**第二十四条** 与本保险合同有关的以及履行本保险合同产生的一切争议，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**

**第二十五条** 投保人和保险人可以协商变更合同内容。

变更保险合同的，应当由保险人在保险单或者其他保险凭证上批注或附贴批单，或者投保人和保险人订立变更的书面协议。

**第二十六条** 在本保险合同成立后，投保人可以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。

投保人解除本保险合同时，应提供下列证明文件和资料：

- （一）保险合同解除申请书；
- （二）保险单原件；
- （三）保险费交付凭证；
- （四）投保人身份证明。

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。保险人收到上述证明文件和资料之日起 30 日内退还保险单的未满期净保费。

## **释义**

## **第二十七条**

【保险人】指与投保人签订本保险合同的中国平安财产保险股份有限公司。

【宠物医疗机构】指保险人与投保人约定的定点宠物医疗机构。

【遗传性疾病】指生殖细胞或受精卵的遗传物质（染色体和基因）发生突变或畸变所引起的疾病，通常具有由亲代传至后代的垂直传递的特征。

【先天性疾病、先天性畸形】指保险标的出生时就具有的疾病、畸形或异常。

【高风险运动】指比一般常规性的运动风险等级更高、更容易发生伤害的运动，包括但不限于各类竞技比赛。

【未到期净保费】计算公式为“ $\text{保险费} \times (1 - (\text{保单已经过天数} / \text{保险期间天数})) \times (1 - 35\%)$ ”；经过天数不足一天的按一天计算。

## **中国平安财产保险股份有限公司 平安附加宠物医疗特约条款**

**第一条** 本附加保险合同须附加于各类平安宠物医疗保险合同（以下简称“主保险合同”）。主保险合同所附条款、投保单、保险单、保险凭证以及批单等，凡与本附加保险合同相关者，均为本附加保险合同的构成部分。凡涉及本附加保险合同的约定，均应采用书面形式。

**第二条** 兹经投保人和保险人双方同意，保险人扩展承保本附加险附表所列的宠物医疗项目。

**第三条** 保险期间内，因被保险宠物患有慢性贫血、糖尿病、肾衰竭等慢性疾病造成的医疗费用，保险人按照条款约定的该项疾病赔付上限仅赔付一次。赔付完成之后对该项疾病的保险责任终止，其他保险范围内的责任仍继续生效。

**第四条** 下列疾病或手术产生的治疗费用，保险人不承担赔偿责任：

- （一）保险标的在投保前已患的疾病，以及投保时体检报告中的不合格项目；
- （二）绝育手术，剖腹产手术；
- （三）遗传性疾病；
- （四）髌骨加深手术。

主保险合同约定的除外责任，保险人也不承担赔偿责任。

**第五条** 若主保险合同与本附加保险合同的条款互有冲突，则以本附加保险合同的条款为准。本附加保险合同未尽事宜，以主保险合同的条款规定为准。

## **释义**

**【慢性病】**指慢性非传染性疾病，是对一类起病隐匿、病程长且病情迁延不愈、缺乏确切的传染性生物病因证据、病因复杂、且有些尚未完全被确认的疾病的概括性总称。宠物常见的慢性病主要有慢性贫血、糖尿病、肾衰竭、慢性肝炎、慢性肺炎、尿毒症、猫艾滋病、各项肿瘤等。





宠物健康守门人

了解更多



服务时间: 工作日10:00-20:00

客服号码: 13178880032 13268215117

保险由中国平安财产保险股份有限公司提供  
最终解释权归微宠科技所有