**万达信息股份有限公司**

**与**

**北京远盟普惠健康科技有限公司**

**医疗垫付服务合作协议**

**2020年 10月**

**医疗垫付服务之合作协议**

甲方：万达信息股份有限公司

地址：上海市联航路1518号2号楼2楼

电话：021-24178932

乙方：北京远盟普惠健康科技有限公司

地址：北京市朝阳区东三环中路20号乐成中心A座29层

电话：010-59095000

甲方简介：成立于1995年12月，是国内领先的智慧城市整体解决方案提供商。作为国家规划布局内重点软件企业，万达信息拥有国际一流的资质，是全国首家整体通过CMMI5（软件能力成熟度模型最高等级）认证的企业，承担了多个”核高基”、“国家重点研发计划”等国家科技攻关课题，参与多个行业信息化国家标准制定，拥有国家企业技e术中心和多个国家级创新平台。万达信息的业务领域涵盖医疗卫生、智慧政务、市场监管、民生保障、城市安全、智慧教育、ICT信息科技创新以及健康管理和智慧城市公共平台的建设与运营。

乙方简介：乙方是一家提供覆盖紧急救援、健康管理、健康筛查、医疗服务、保险代理、在线购药、车联网服务等七大体系的全程健康管理及医疗服务、紧急救援新生态体系的专业健康管理公司。

依照《中华人民共和国合同法》及有关法律法规，经甲、乙双方友好协商，达成如下协议：

1. **总则**
   1. 甲方委托乙方按本协议约定的条款为甲方客户提供医疗垫付服务，乙方亦同意按本协议约定的条款为甲方客户提供医疗垫付服务。前述客户为在甲方指定保险公司购买指定保险产品的客户，以下简称“客户”。
   2. 甲方在推广其与乙方合作产品的同时，准确宣传乙方在本产品中所提供的服务。
   3. 甲方尽力安排甲方工作人员与乙方相关人员就本协议所涉及服务进行交流及互动。
   4. 双方建立甲方客户投诉协助处理机制，若双方接到客户关于服务的投诉，需于第一时间告知对方并要求对方协助处理。
   5. 甲方如参加与本协议有关的投标及业务合作（如向客户、保险公司等投标），乙方承诺将提供积极配合和协助，包括但不限于提供投标服务方案、资质文件、其他文件、参与答辩。
2. **服务内容**

乙方依托其在中国境内深度合作机构和其自身的资深团队，按照本协议的约定，向甲方客户提供如下服务：

* 1. **服务产品**

乙方为甲方客户提供本协议约定之服务，各项服务的具体内容见附件一。

* 1. **服务的适用范围及使用条件**

甲方客户在符合本协议约定的适用范围及使用条件时可获得上述服务；若其不能满足本协议约定的适用范围及使用条件时，则乙方有权拒绝提供上述服务，具体适用范围及使用条件见附件一。若涉及乙方拒绝提供服务或提前终止提供服务的情况，乙方应就相关情况向甲方提交书面的说明材料。

* 1. **服务除外责任：**

乙方在特定情况下，有权拒绝为甲方客户提供服务，且不承担任何经济及法律责任，具体的特定情况列于附件一。

* 1. **服务流程：**

乙方按本协议约定流程提供上述服务，具体的流程列于附件一。

1. **服务期限**

本协议所列服务均为保险产品中的增值服务，甲方客户需同时购买甲方指定的保险公司的保险产品，服务期限须与保险产品有效期保持一致，且不受本协议到期日的约束，在本协议中列明延迟生效的服务除外。

1. **甲方权利及义务**
   1. 甲方有权要求乙方为符合条件的甲方客户及时提供本协议第二条所述的服务。
   2. 甲方有权取得乙方的服务记录，并基于甲方客户的具体要求制定相应的考核标准，根据服务记录，考核服务情况和客户满意度，并基于考核情况执行双方协定的奖惩措施。
   3. 甲方按照本协议的约定向乙方支付服务费。乙方不按本协议约定提供服务时，甲方有权要求乙方退还对应已支付的服务费，并按第10.2条要求乙方承担违约责任。
   4. 甲方同意在其产品推广活动（包括但不限于宣传单、使用手册和宣传活动）中，准确宣传乙方在本产品中所提供的服务。
   5. 甲方不负责对客户信息的核实与对接。客户在购买本协议产品及保险产品后，自行在甲方平台登记录入保险信息。需要使用本协议服务时，甲方将客户录入的信息发送给乙方，乙方与具体保险产品所属的保险公司最终核实本协议第6.1条的相关信息。
   6. 甲方有权直接向其客户销售本协议所列明的各项服务，若甲方所需服务超出本协议约定的范围，则双方须另行协商并重新签订协议。
2. **乙方权利及义务**
   1. 乙方确保服务电话24小时畅通。在接到甲方客户的咨询电话时，按本协议约定的服务流程，为有效的甲方客户在本协议指定的服务范围内提供相关服务。乙方在服务过程中，有权要求甲方提供必要的协助。
   2. 乙方有权要求甲方按本协议约定支付服务费。如甲方未按本协议约定向乙方支付服务费，经乙方书面通知后甲方仍未按本协议之约定纠正违约行为时，乙方有权停止对甲方未支付服务费的客户提供服务，但对其他甲方已支付服务费且生效的客户继续提供服务至对应的客户服务有效期终止日。
   3. 乙方同意根据甲方要求，将甲方客户接受服务的记录发送甲方，配合甲方做服务考核评估。
   4. 乙方在为甲方客户服务过程中，同时宣传甲方的服务和品牌。
   5. 乙方有权要求甲方在设计涵盖乙方服务的产品时，在服务激活前将详细信息向乙方报备，并定期向乙方提供所有涵盖乙方服务之产品的数量及客户人数；对于甲方未报备的产品，乙方有权拒绝提供服务，且不承担由此产生的所有损失。
   6. 乙方有权要求甲方及保险公司及时提供真实有效的客户信息，该清单须包含客户的产品名称、有效身份信息、服务有效期、保险条款及乙方的服务内容等必要信息。并按本协议约定进行传递。
   7. 若甲方客户要求提供服务时，甲方及保险公司未能及时将该客户的信息提供给乙方，乙方可通过甲方指定的信息平台或者电话等查询该客户的身份，并尽可能提供相关服务，如客户信息无法核实的，则乙方可暂缓向该客户提供服务。
   8. 对于甲方与其客户之间产生的与本协议约定服务无关的纠纷及其引发的一切损失与责任，乙方不承担任何责任。
   9. 乙方保障接口业务逻辑正确，达到业务对接要求。对接过程中，业务人员和技术人员参与沟通讨论，并确认业务流程。
   10. 乙方保障接口日常健康响应，提供健康检查地址及健康状态码允许甲方进行健康监控。
   11. 乙方接口升级提前一周通知到甲方，新版本上线前提供功能测试报告，支持接口向后兼容。如业务调整，无法向后兼容，需提前两周与甲方讨论，沟通解决方案。
   12. 乙方保障接口安全性，提供安全测试报告或者平台安全资质。
   13. 乙方接口故障需在10分钟内通知甲方，如无法在30分钟内解决，甲方有权将服务下架。
   14. 接口性能需支持在1000并发下，响应时间<2s,错误率<0.5%，如无法提供1000并发性能，在接口文档中标注每个接口支持的最大并发数。
3. **信息传递**
   1. 本协议约定的信息范围
      1. 甲方及保险公司向乙方按本协议第4.5与5.6项约定提供的客户信息包括：甲方客户产品名称、身份信息、保险条款、使用乙方服务的内容、有效期等。
      2. 甲方提供的信息为客户自行录入内容，仅作为初步信息供参考不作为乙方提供服务的最终依据，乙方提供服务应基于与保险公司核实信息后提供。
   2. 本协议约定的信息传递方式，详见附件二。
4. **服务费及结算**
   1. 乙方按约定的服务方案及标准向甲方客户提供服务，并向甲方收取服务费。服务方案、标准、价格、结算的数量及方式见附件三。
   2. 甲方根据本协议约定应付乙方的服务费，汇至乙方指定的如下账户：

户名：北京远盟普惠健康科技有限公司

开户行：招商银行北京万达广场支行

账号：5719 1203 6910 901

开户行地址：北京市朝阳区东三环中路61号富丽万丽酒店南侧商用物业1-3层

1. **排他性**

双方约定在本协议有效期内，互为主要合作伙伴，并互相给予最优惠的合作条件，但无排他性。

1. **保密条款**
   1. 本协议内容及双方在履行本协议约定合作内容时所涉及的所有非国家公共信息，包括涉及的甲方客户私人信息，是保密信息。双方均负有对上述保密信息保密的义务，并需有效约束己方所属机构、员工及商业合作伙伴，都不会违反上述保密义务。
   2. 为提供服务之目的，甲方同意由乙方持有甲方客户的个人资料。
   3. 未经双方一致书面认可，任何一方均不得将上述保密信息用于除本协议约定合作内容之外的任何用途。
   4. 如果一方根据法律的规定，需披露上述保密信息给他人时，应以书面形式尽快通知对方。但是如果一方根据监管部门的规定，需披露上述保密信息时，不受此限。
2. **违约责任**
   1. 如甲方未按约定向乙方支付服务费，乙方每日按甲方实际未付费用总额的万分之五向甲方收取违约金，违约金不超过实际未付费用总额的5%。同时，乙方有权停止对甲方未支付服务费（指甲方未汇入乙方账户的服务费）的甲方客户提供服务直至甲方纠正其违约行为。但对其他乙方已收取费用（指甲方实际汇入乙方账户的服务费）且生效的甲方客户继续提供服务至对应的有效期终止日。
   2. 如因甲方客户对乙方所提供的服务不满引起争议，而甲方客户的不满是由于乙方的故意或严重过失不履行本协议约定的义务引起的，乙方应尽力配合甲方及时、有效地解决，同时甲方有权要求乙方赔偿因此而造成的甲方经济损失；如争议被提交仲裁或诉讼，而仲裁机构或法院做出了对甲方不利的裁决或判决，乙方应承担仲裁机构或法院裁决或判决甲方应向客户赔偿的经济损失（但由于甲方的故意或过失造成的损失不在此列）。甲方可以同时向乙方提起商誉损失诉讼，并有权拒绝支付服务费。
3. **反商业贿赂条款**
   1. 甲、乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反商业贿赂的法律规定，双方都清楚任何形式的贿赂和贪渎行为都将触犯法律，并将受到法律的严惩。
   2. 甲、乙双方不得向对方或对方经办人或其他相关人员索要、收受、提供、给予合同约定外的任何利益，包括但不限于明扣、暗扣、现金、有价证券、购物卡、实物、礼品、旅游或其他非物质性利益等，但如该等利益属于行业惯例或通常做法，则须在合同中明示。
   3. （如适用）甲方严格禁止甲方经办人员的任何商业贿赂行为。甲方经办人发生本条款第二条所列示的任何一种行为，都是违反甲方公司制度的，都将受到甲方公司制度和国家法律的惩处。
   4. （如适用）甲方反对乙方或乙方经办人员为了本协议之目的与本合同以外的任何第三方发生本条款第二条所列示的任何一种行为，该等行为都是违反国家法律的行为，并将受到国家法律的惩处。
   5. 如协议一方或该方经办人违反上述第11.2、11.3、11.4项之约定，给对方造成损失的，应承担损害赔偿责任。
   6. 本条所称“其他相关人员”是指甲乙方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系的人员，包括但不仅限于合同经办人的亲友。
4. **未尽事宜**
   1. 本协议如有未尽事宜，经甲、乙双方协商后可随时以书面方式修改或补充，并作为本协议的组成部分。
   2. 由本协议引发的任何争议，应由争议各方协商解决，协商不成的，任何一方均可将争议提交所在地仲裁委员会按照该会仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方当事人均有约束力。
5. **通知**

各方关于本合同履行及相关事宜的通知，应当按照文首载明的联系地址发出。通知一般以对方或授权代表签名或者盖章确认为准。如果以快递或者挂号信形式寄送的，自发出之日起第二个工作日视为送达之日。任何一方的联系方式发生变更的，应当及时通知对方，否则因此产生的一切不利后果自行承担

1. **协议的有效期、变更、解除、终止**
   1. 本协议有效期为 贰 年，自 2020 年 10月 20 日零时至 2022 年10月 19 日二十四时。
   2. 本协议有效期期满后，若甲方需要继续采购乙方服务，并且双方对本协议条款无任何变更要求，则本协议有效期自动延续一年。
   3. 本协议有效期期满后，若甲方需要继续采购乙方服务，并且双方对本协议条款有变更要求，则双方重新签订合作协议。
2. **附则**
   1. 本协议经甲、乙双方盖章后生效。
   2. 本协议壹式贰份，甲、乙双方各执壹份。
   3. 本协议如有其他约定，以书面附件形式补充，经双方签署后作为本协议的组成部分。
   4. 本协议附件包括以下内容，附件与协议正文具同等法律效力：
      1. 附件一：服务内容及流程
      2. 附件二：信息传递
      3. 附件三：服务费及结算

**甲方：万达信息股份有限公司**  **乙方：北京远盟普惠健康科技有限公司**

(盖章) （盖章）

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**附件一：服务内容及流程**

1. **医疗费用垫付-意外（EM02）**
   1. **服务内容描述**
      1. 院前指导：专业的授权医生通过电话在第一时间给予医疗指导，提供基本的现场医疗常识和心理支持，根据情况协助联系救护车辆并全程跟踪救治进程，协助服务对象报案等；
      2. 协助联络家属：在服务对象出险后，根据服务对象意愿，乙方的医护人员，从专业角度协助联络家属或紧急联络人，并给予心理疏导及安抚；
      3. 入院指导：评估服务对象伤病状况及相关网络医院资源，以就近、救急的抢救原则，筛选出最适合的医院及科室，并提供门急诊就医、住院手续办理、就医注意事项等指导；
      4. 住院医疗费用担保或垫付：服务对象入住网络医院后，经乙方医生判断符合保险责任后的24小时内向该医院提供不高于本协议服务方案及保险责任中约定的医疗费用限额提供担保或垫付；
      5. 治疗过程跟踪和评估：住院期间，乙方医生实行7×24小时负责制，并与服务对象的主治医师直接沟通保险责任、病情、治疗及费用，并向服务对象或其家属及时通报垫付结果；
      6. 住院费用结算和代为理赔：乙方协助服务对象办理出院结算，与医院结清担保或垫付的医疗费用，收集审核理赔文件，代服务对象向保险公司申请理赔，并根据保险公司出具的理赔批单理算自费押金及理赔结果解释。
   2. **服务对象及条件**
      1. 服务对象：本协议约定的甲方客户；
      2. 服务条件：

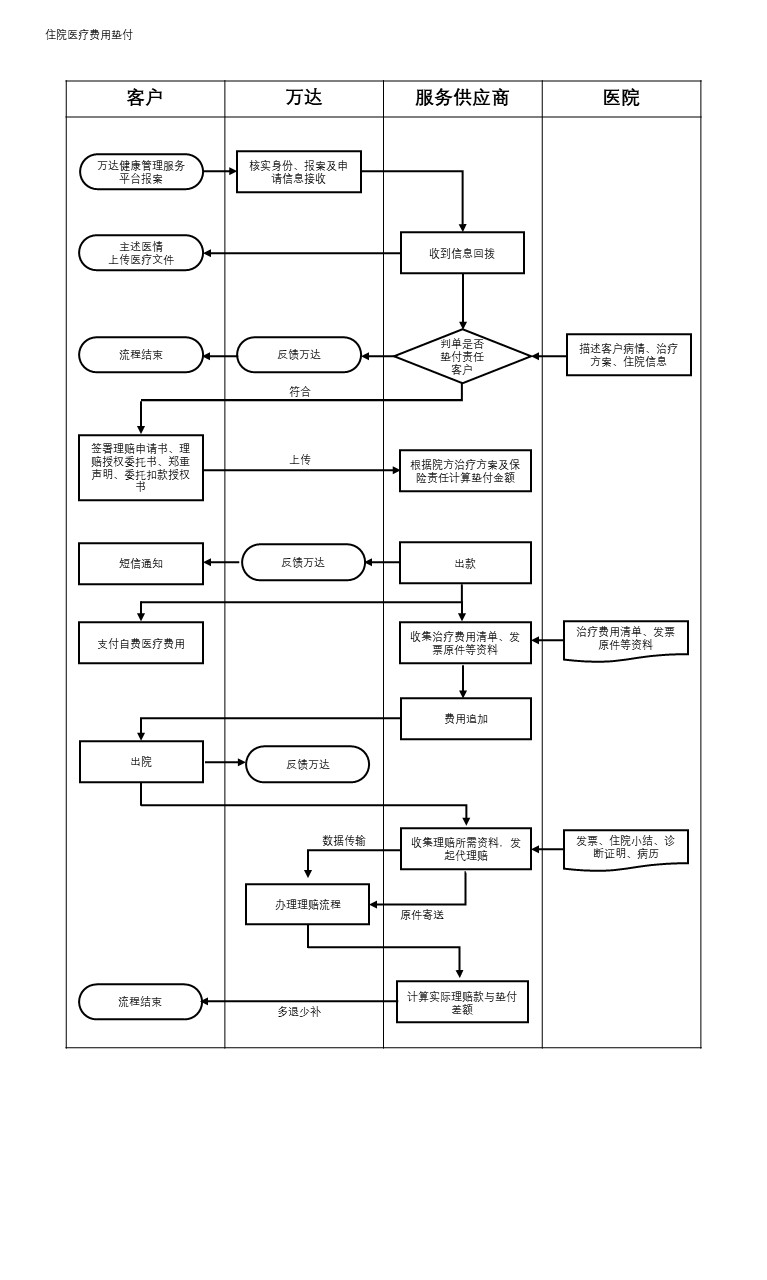
* 服务对象在服务有效期内；
* 不包含任何门、急诊垫付；
* 服务对象须在出院前向乙方报案并提供相关证明（根据乙方医生需要）；
* 服务对象于垫付前须配合签署相关文件，包括：真实有效的理赔申请书、理赔授权委托书（保险理赔委托书影印本具法律效力）、有效证件复印件、特殊案例提供警方证明及其他与事件相关的证明材料；
* -服务对象须在保单规定医院（下称“网络医院”）

--服务对象须同意先行向医院支付保险责任外的免赔额、超限额等需自付的费用，乙方垫付保险责任内的合理合规的医疗费用；

* 服务对象须提前通知乙方出院时间，并同意将所有医疗文件（包括全部押金条、出院小结、诊断证明、费用清单、原始发票，必要时提供病历等其他医疗文件）交予乙方代为结算和理赔，不得自行结算，医院退款（包括个人押金及垫付款）及时退还至乙方指定账户，待理赔结束后由乙方根据保险公司出具的理赔批单进行保险金差额结算；
* 若本服务为“意外险”配套增值服务或本协议已作约定时，仅限因“意外伤害”或“突发急性病”导致的入院；
* 前述服务内容、服务对象及条件与本协议服务方案及标准有冲突的，以本协议服务方案及标准为准。若甲方设计产品与前述服务内容、服务对象及条件有冲突的，以后向乙方备案的为准。
  1. **注意事项及免责范围**
     1. 在服务期生效前，已患疾病、已存在症状或残疾，以涵盖本服务的保险/客户产品的免责范围为准；
     2. 有第三方资金介入或预判会有诉讼发生，不提供垫付服务；
     3. 当服务对象以医保/农合形式住院，但出院时医保/农合无法实时结算时，乙方有权拒绝或撤回垫付，并不承担相关服务及法律责任；
     4. 因服务对象无法提供本协议约定所需资料及信息等；
     5. 服务对象在非网络医院入院；
     6. 服务对象提供虚假投保信息，或故意未履行如实告知义务，或存在欺诈行为的，则乙方有权拒绝垫付；
     7. 服务对象须配合提供相关医疗文件（门急诊病历、检验报告等）作为乙方医生判断保险责任的依据，经甲方或保险公司确认的疑难案例暂缓垫付，乙方不承担相关服务及法律责任；
     8. 服务对象不配合交纳自费押金，乙方有权暂停或撤回垫付，并不承担相关服务及法律责任；
     9. 服务对象不配合签署提供医疗及理赔文件（包括医疗费用发票原件、事故认定书、警方证明等），乙方有权暂停或撤回垫付，并不承担相关服务及法律责任，且乙方有权向甲方客户追讨乙方已支付的医疗费用；
     10. 因服务对象个人原因导致的理赔资料错漏所产生的拒赔或法律后果由服务对象本人承担；
     11. 并未经乙方同意及认可的任何救援服务安排而产生的费用，乙方有权拒绝支付；
     12. 不可抗力的免责事由：由于罢工、战争、入侵、外敌活动、武装敌对活动（无论是否已宣战）、内战、暴动、起义、恐怖主义、政变、骚乱及内乱、行政或政治障碍、辐射、或其它任何不可抗力的情况，导致乙方未能提供或延迟提供支援服务，乙方将无须承担不提供或延迟提供相关服务之责任。
  2. **双方权利及义务**

本协议服务内容若包含医疗费用垫付：在服务对象完成治疗或出院后，乙方将保险公司所需材料通过指定方式提供给保险公司，如由乙方代服务对象垫付的医疗费用经保险公司核实无异议的，保险公司与乙方结算垫付款，结算频率一案一结，付款周期按保险公司标准流程。如因乙方判定保单有效性以及保险责任明显错误而导致医疗费用错误垫付或者担保，甲方及保险公司不承担任何责任。

* 1. **差错率约定（如适用）**
     1. 垫付服务差错包括以下行为：
        1. 乙方因自身原因（而非甲方或保险公司信息查询系统原因）虽已进行了审核，但仍未能正确判断产品的有效性（包括但不限于：不在有效期限、产品已失效或未激活、要求服务人非甲方客户本人），而对无效的甲方客户提供了救援服务；
        2. 乙方在案发当时对甲方客户所处的状况尽到了合理的判断责任，但受限于当时的条件而做出超出甲方服务责任或赔付范围的担保和垫付的判断。
        3. 因甲方或保险公司提供的客户数据问题（例如：客户身份信息、保险有效期、免赔额、保额等信息缺失或错误）导致乙方服务问题，不计入乙方差错。
     2. 差错责任的约定：
        1. 由于上述1.5.1.1、1.5.1.2情况而导致的垫付服务差错，由乙方承担全部责任；
     3. 当发生垫付服务差错案件后，甲乙双方进行全面的研讨和总结，并且制作出合作备忘录防止同类案件再次发生。
  2. **服务流程**



* 1. **服务流程说明**
     1. 出险急救阶段
        1. 服务对象拨打救援电话：（ 4009120120）或通过甲方健康管理平台报案，甲方通过系统传输服务需求信息至乙方；
        2. 乙方根据服务对象提供的产品名称、姓名、身份证号、保单信息进行核实，确认后要求服务对象提供出险时间、事故地点、原因、受伤部位、拟送医院等信息，并确认网络医院住院；
        3. 乙方授权医生负责确认伤情，指导现场急救，并判断是否属于符合保险责任。
     2. 住院垫付阶段
        1. 如服务对象入住医院为乙方的网络医院，乙方的授权医生根据服务对象的伤病情和保险责任范围，确定担保或垫付的额度及服务对象自费押金额度；
        2. 乙方在确认得到服务对象的有效证件复印件和理赔申请书/委托书后，向网络医院落实垫付。若遇交通意外等需要提供第三方证明的情形，则乙方在收到服务对象提供的完备资料后，方能提供垫付服务；
        3. 乙方应根据限额、免赔额、赔付比例等限制，告知服务对象入院时是否须预先向医院交纳自费押金；
        4. 对重大案件或单次垫付金额超过双方约定限额的住院垫付案件，乙方需要获得保险公司书面授权后方可提供担保或垫付服务；
        5. 乙方在服务对象入院期间，跟踪病情及费用情况，逐次追加垫付金额，以满足服务对象的正常治疗。
     3. 出院结算阶段
        1. 治疗结束后，服务对象提前通知乙方出院时间，由乙方协助办理出院手续；
        2. 乙方负责收集服务对象的出院小结复印件或原件，诊断证明复印件或原件、住院费用总清单复印件或原件、发票原件等文件；
        3. 乙方按保险公司要求整理、审核理赔文件，向保险公司申请理赔。乙方提交的材料包括诊断证明、出院小结、住院收据原件、费用清单、身份证复印件、理赔申请书、授权委托书等保险公司要求的材料；
        4. 当乙方收到保险公司理赔款后，根据保险公司理赔结论与被保险人进行最终结算；

**附件：理赔授权委托书**

**\*\*\*保险有限公司**

**理 赔 授 权 委 托 书**

委托人(客户)姓名：

证件类型：□身份证 □其他\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

证件号码：

电话:

帐号： 开户行：

受委托人：**北京远盟普惠健康科技有限公司**

地址：北京市朝阳区东三环中路20号乐成中心A座29层

电话：010-59095000

兹委托北京**远盟普惠健康科技有限公司**就\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_保险合同的理赔事宜作为我的代理公司。因此医疗费用是由北京远盟普惠健康科技有限公司为我垫付/先行理赔，故本人同意将理赔款汇至该公司指定帐户。(以上空格请填写保险单号码)

**户 名：北京远盟普惠健康科技有限公司**

**开户行：**招商银行北京万达广场支行

**帐 号：**5719 1203 6910 901

受委托人的权限为以下三个项目：

1. 办理理赔申请及提交理赔材料。
2. 受领理赔决定通知。
3. 受领理赔款项。
4. 授权有效时间：自 年 月 日至 年 月 日。

委托人： （签字/盖章）日期： 年 月 日

受委托人：北京远盟普惠健康科技有限公司（盖章） 年 月 日

**郑重声明：**

|  |
| --- |
| 本人确认本单证所记载的内容与事实相符**无任何虚假**，否则愿意承担与此有关的任何法律责任，并同意在下述“被保险人签名栏”中**亲笔签章**。   1. 本人已知悉：\*\*\*保险有限公司委托北京远盟普惠健康科技有限公司依据保险基本条款和特别约定，代为收取理赔申请材料**（有效证件复印件、本人签署保险理赔申请/委托书等相关文件、必要时提供入院证、事故责任认定书等与本案相关的其他证明材料）**给付垫付保险金。 2. 本人同意 保险有限公司就本次事故进行调查、取证、复印病历等医疗资料及相关事宜。 3. 本人同意由诊断、治疗本人的医疗机构就与本人有关的所有疾病的相关单证资料**（全部押金凭证：第三方（包括但不限于交通肇事方、用人单位等）先期垫付的住院医疗费用押金凭证、出院病历、出院小结、诊断证明、费用总清单、发票原件）**提交给北京远盟普惠健康科技有限公司转交\*\*\*保险有限公司。 4. 本人同意在每次住院时先向医院支付押金。本人向医院交纳的押金，待治疗结束后根据\*\*\*保险有限公司理赔审核后出具的理赔批单进行结算，在此理赔结算期间，本人同意押金的余额（如有）先由北京远盟普惠健康科技有限公司代为接受用于结算，并根据理赔结果退补。 5. 医疗费用垫付范围：北京远盟普惠健康科技有限公司在本保险责任内垫付必要的合理合规的医疗费用保险金。如果北京远盟普惠健康科技有限公司垫付的医疗费用超出上述范围，本人保证在接到北京远盟普惠健康科技有限公司通知后的**十个工作日内**将超出部分的费用退还给北京远盟普惠健康科技有限公司，如果本人**逾期未还，**北京远盟普惠健康科技有限公司**有权扣除本人之后发生的保险事故的等值保险金。**如果本人在收到通知后的**第三十个工作日**仍未退还，北京远盟普惠健康科技有限公司保留诉诸法律的权利。 6. 本人同意对于**收款帐号的正确有效性负责，**并自行承担因本人提供的帐号问题而导致划帐不成功，或赔款转入他人帐户的后果，北京远盟普惠健康科技有限公司不承担任何责任。 7. 此件复印件视同于原件，具同等法律效力。     **被保险人（本人）签字：**  年 月 日 |

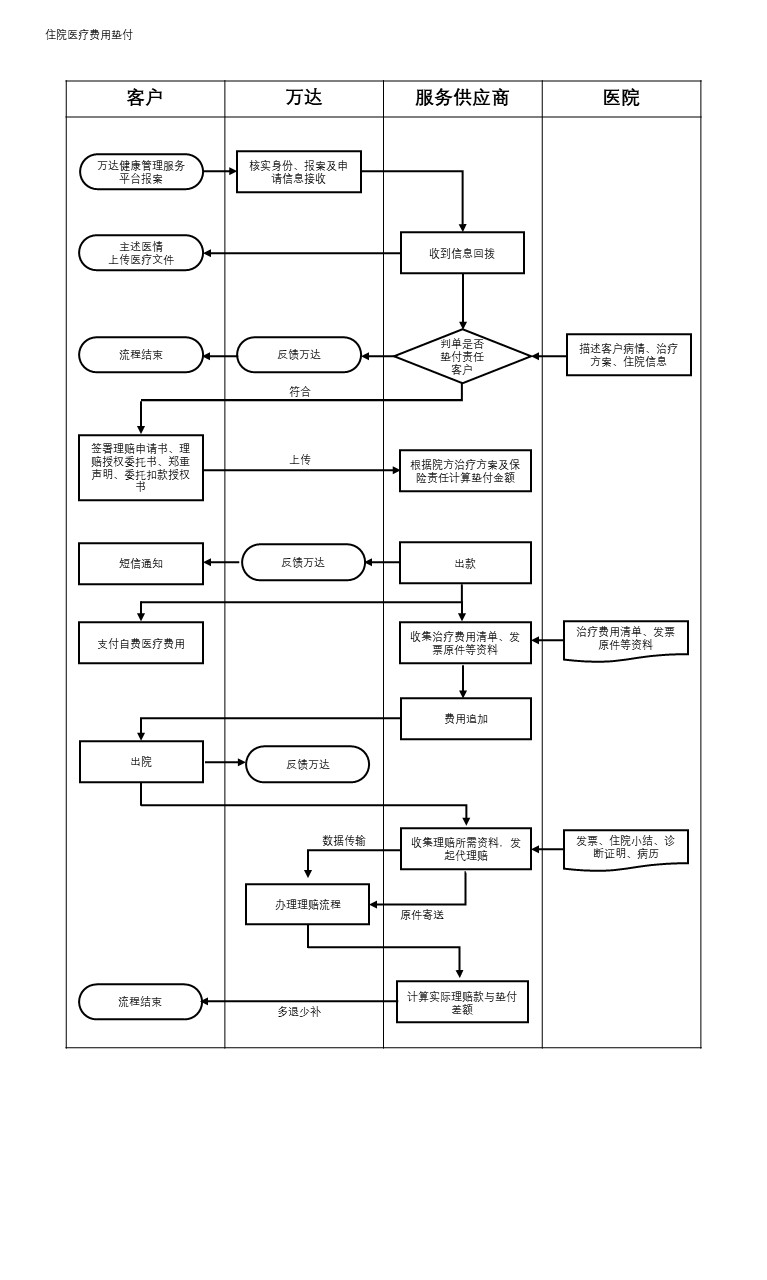
1. **医疗费用垫付-健康（DM09）**
   1. **服务内容描述**
      1. 院前指导：服务对象因罹患保险产品保障范围内所涵盖的疾病，乙方提供7×24小时多语种救援热线，专业的授权医生在接到救援报案的第一时间给予医疗/急救指导和心理支持，并根据病情协助安排救护车辆，全程跟踪救援进程，按照服务对象的意愿，协助出险报案、联络家属或紧急联系人等；
      2. 入院指导：评估服务对象病情及医院资源，筛选出最适合的医院及专科，并提供全程就医指导；
      3. 住院医疗费用垫付：服务对象入住网络医院，经乙方医生判断符合保险责任后的24小时内向该网络医院垫付保险责任内的合理、合规的医疗费用；
      4. 治疗过程跟踪和评估：住院期间，乙方医生7×24小时负责制，并与服务对象的主治医生直接沟通保险责任、病情、治疗及费用，逐次追加垫付金额，管控医疗费用，并向服务对象或其家属及时通报垫付结果；
      5. 住院费用结算和代为理赔：乙方协助服务对象持押金条办理出院结算，与医院结清担保或垫付的医疗费用，收集审核理赔文件，代服务对象向保险公司申请理赔，并根据保险公司出具的理赔批单理算自费押金及理赔结果解释。
   2. **服务对象及条件**
      1. 服务对象：本协议约定的甲方客户；
      2. 服务条件：

* 服务对象的出险时间在服务有效期内，且符合保险条款的相关约定（如等待期所产生的医疗费用不在保险责任内）；
* 不包含任何门/急诊垫付；
* 服务对象须在出院前向乙方服务中心报案；
* 服务对象须在执行垫付前配合提供及签署相关文件，包括：真实有效的理赔申请书/理赔授权委托书（保险理赔委托书影印本具法律效力）、有效证件复印件、门急诊病历，必要时提供事故认定书、警方证明或其他与本事件相关的证明文件等；否则乙方有权拒绝提供服务；
* 服务对象须在乙方的网络医院住院；
* 服务对象须同意先行向医院支付保险责任外的免赔额、超限额等需自付的费用，乙方垫付保险责任内的合理、合规的医疗费用；
* 服务对象须提前通知乙方出院时间，并同意提供与本次住院相关的医疗文件（包括全部住院押金条、出院小结、诊断证明、费用清单、原始发票，必要时提供病历等）交予乙方代为办理出院结算和申请理赔，不得自行结算，医院退款（包括个人押金及垫付余款）及时退还乙方指定账户，待理赔结束后由乙方根据保险公司出具的理赔批单进行保险金差额结算；
* 前述服务内容、服务对象及条件与本协议服务方案及标准有冲突的，以本协议服务方案及标准为准。
  1. **注意事项及免责范围**
     1. 在服务期生效前，已罹患的疾病、已存在的症状或残疾，或以保险产品的免责范围为准；
     2. 非紧急情况下未提前报案的；
     3. 服务对象的本次疾患不属于合同约定的保险责任范围，服务对象须退还乙方垫付款；
     4. 有第三方资金介入或预判会有诉讼发生，乙方有权拒绝垫付；
     5. 服务对象提供虚假投保及报案信息，或故意未履行如实告知义务，或存在欺诈行为的，则乙方有权拒绝垫付；
     6. 服务对象须配合提供相关医疗文件（门急诊病历、检验报告等）作为乙方医生判断保险责任的依据，经甲方或保险公司确认的疑难案例暂缓垫付，乙方不承担相关服务及法律责任；
     7. 服务对象不配合交纳自费押金，乙方有权拒绝或撤回垫付，并不承担相关服务及法律责任；
     8. 当服务对象以医保/农合形式住院，但出院时医保/农合无法实时结算时，乙方有权拒绝或撤回垫付，并不承担相关服务及法律责任；
     9. 服务对象不配合签署提供医疗及理赔文件（包括医疗费用发票原件、事故认定书、警方证明等），乙方有权拒绝或撤回垫付，并不承担相关服务及法律责任，且乙方有权向甲方客户追讨乙方已支付的医疗费用；
     10. 因服务对象个人原因而导致的理赔资料错漏所产生的拒赔或法律后果由服务对象本人承担；
     11. 并未经乙方同意及认可的任何救援服务安排而产生的费用，乙方有权拒绝支付；
     12. 不可抗力的免责事由：由于罢工、战争、入侵、外敌活动、武装敌对活动（无论是否已宣战）、内战、暴动、起义、恐怖主义、政变、骚乱及内乱、行政或政治障碍、辐射、或其它任何不可抗力的情况，导致乙方无法提供或延迟救援的，乙方将无须承担相关服务及法律责任。
  2. **双方权利及义务**

本协议服务内容若包含医疗费用垫付：在服务对象完成治疗或出院后，乙方将保险公司所需材料通过指定方式提供给保险公司，如由乙方代服务对象垫付的医疗费用保险公司无异议的，保险公司与乙方结算垫付款，结算频率一案一结，付款周期按保险公司标准流程。如因乙方判定保单有效性以及保险责任明显错误而导致医疗费用错误垫付或者担保，甲方和保险公司不承担任何责任。

* 1. **差错率约定（如适用）**
     1. 垫付服务差错包括以下行为：
        1. 乙方因自身原因（而非甲方或保险公司信息查询系统原因）虽已进行了审核，但仍未能正确判断产品的有效性（包括但不限于：不在有效期限、产品已失效或未激活、要求服务人非甲方客户本人），而对无效的甲方客户提供了救援服务；
        2. 乙方在案发当时对甲方客户所处的状况尽到了合理的判断责任，但受限于当时的条件而做出超出服务责任或赔付范围的担保和垫付的判断。
        3. 因甲方或保险公司提供的客户数据问题（例如：客户身份信息、保险有效期、免赔额、保额等信息缺失或错误）导致乙方服务问题，不计入乙方差错。
     2. 差错责任的约定：
        1. 由于上述2.5.1.1、2.5.1.2情况而导致的垫付服务差错，由乙方承担全部责任；

（取两者孰低者）由保险公司承担，超过以上部分的赔付金额由乙方承担。

* + 1. 当发生垫付服务差错案件后，甲乙双方进行全面的研讨和总结，并且制作出合作备忘录防止同类案件再次发生。
  1. **服务流程**
  2. **服务流程说明**
     1. 出险报案阶段
        1. 服务对象拨打服务电话： 4009120120或通过甲方健康管理平台报案，甲方通过系统传输服务需求信息至乙方；
        2. 乙方根据服务对象提供的姓名、有效证件号码、保单信息等进行身份验证，确认后要求服务对象提供病发时间、地点、原因、病情、拟送医院等信息，并确认在网络医院住院；
        3. 乙方授权医生负责确认病情，急症的急救指导，判断保险责任。
     2. 住院垫付阶段
        1. 如服务对象在乙方网络医院申请住院垫付的，乙方授权医生根据病情（提供门急诊病历、检验报告等）判断保险责任，并根据保险责任范围，确定垫付的额度及服务对象自费押金额度；
        2. 乙方在确认得到服务对象的有效证件复印件和签署保险理赔申请书/委托后，向网络医院落实垫付。特殊案例须提供事故证明、警方证明，乙方在收到以上资料后，方能提供垫付服务；
        3. 乙方根据保障范围中所约定的限额、免赔额、赔付比例、保险责任外的自付费项目等，告知服务对象入院时须交纳的自费金额；
        4. 对重大案件或垫付金额较大案件（如单次垫付金额超过（元），乙方待获得保险公司提供的《垫付授权书》后提供住院费用的垫付（保险公司给予乙方医疗授权的除外）；
        5. 乙方在服务对象入院期间，跟踪病情及费用情况，逐次追加垫付金额，以满足服务对象的正常治疗。
     3. 出院结算阶段
        1. 治疗结束后，服务对象须提前通知乙方协助办理出院结算；
        2. 乙方负责收集服务对象的出院小结原件或复印件、诊断证明原件或复印件、住院医疗费用总清单原件或复印件、医疗发票原件等文件。
     4. 理赔阶段：
        1. 乙方按保险公司要求整理审核理赔文件，向保险公司申请理赔。乙方提交的材料包括诊断证明、出院小结、住院发票原件、费用清单、身份证复印件、理赔申请书、授权委托书等保险公司要求的材料；
        2. 乙方收到保险公司理赔款后，根据保险公司的理赔结论与服务对象进行最终结算；

**附件：理赔委托书**

**\*\*\*保险有限公司**

**理 赔 授 权 委 托 书**

委托人(客户)姓名：

证件类型：□身份证 □其他\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

证件号码：

电话:

帐号： 开户行：

受委托人：北京远盟普惠健康科技有限公司

地址：北京市朝阳区东三环中路20号乐成中心A座29层

电话： 010-59095000

兹委托北京远盟普惠健康科技有限公司就\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_保险合同的理赔事宜作为我的代理公司。因此医疗费用是由北京远盟普惠健康科技有限公司为我垫付/先行理赔，故本人同意将理赔款汇至该公司指定帐户。(以上空格请填写保险单号码)

**户 名：北京远盟普惠健康科技有限公司**

**开户行：**招商银行北京万达广场支行

**帐 号：**5719 1203 6910 901受委托人的权限为以下三个项目：

1. 办理理赔申请及提交理赔材料。
2. 受领理赔决定通知。
3. 受领理赔款项。
4. 授权有效时间：自 年 月 日至 年 月 日。

委托人： （签字/盖章）日期： 年 月 日

受委托人：北京远盟普惠健康科技有限公司（盖章） 年 月 日

**郑重声明：**

|  |
| --- |
| 本人确认本单证所记载的内容与事实相符**无任何虚假**，否则愿意承担与此有关的任何法律责任，并同意在下述“被保险人签名栏”中**亲笔签章**。   1. 本人已知悉：\*\*\*保险有限公司委托北京远盟普惠健康科技有限公司依据保险基本条款和特别约定，代为收取理赔申请材料**（有效证件复印件、本人签署保险理赔申请/委托书等相关文件、必要时提供入院证、事故责任认定书等与本案相关的其他证明材料）**给付垫付保险金。 2. 本人同意\*\*\*保险有限公司就本次事故进行调查、取证、复印病历等医疗资料及相关事宜。 3. 本人同意由诊断、治疗本人的医疗机构就与本人有关的所有疾病的相关单证资料**（全部押金凭证：第三方（包括但不限于交通肇事方、用人单位等）先期垫付的住院医疗费用押金凭证、出院病历、出院小结、诊断证明、费用总清单、发票原件）**提交给北京远盟普惠健康科技有限公司转交\*\*\*保险有限公司。 4. 本人同意在每次住院时先向医院支付押金。本人向医院交纳的押金，待治疗结束后根据\*\*\*保险有限公司理赔审核后出具的理赔批单进行结算，在此理赔结算期间，本人同意押金的余额（如有）先由北京远盟普惠健康科技有限公司代为接受用于结算，并根据理赔结果退补。 5. 医疗费用垫付范围：北京远盟普惠健康科技有限公司在本保险责任内垫付必要的合理合规的医疗费用保险金。如果北京远盟普惠健康科技有限公司垫付的医疗费用超出上述范围，本人保证在接到北京远盟普惠健康科技有限公司通知后的**十个工作日内**将超出部分的费用退还给北京远盟普惠健康科技有限公司，如果本人**逾期未还，**北京远盟普惠健康科技有限公司**有权扣除本人之后发生的保险事故的等值保险金。**如果本人在收到通知后的**第三十个工作日**仍未退还，北京远盟普惠健康科技有限公司保留诉诸法律的权利。 6. 本人同意对于**收款帐号的正确有效性负责，**并自行承担因本人提供的帐号问题而导致划帐不成功，或赔款转入他人帐户的后果，北京远盟普惠健康科技有限公司不承担任何责任。 7. 此件复印件视同于原件，具同等法律效力。     **被保险人（本人）签字：**  年 月 日 |

**附件二：信息传递**

1. 甲方和/或保险公司向乙方以电子邮件的形式传递产品信息，乙方信息接收邮箱：

qianmao@healthlink.cn

1. 甲方和/或保险公司向乙方传递客户信息采用以下方式：

甲方和/或保险公司通过接口向乙方定期推送客户信息清单。清单内容包括客户姓名、手机号。

**附件三：服务费用及结算**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务项目** | **服务约定** | **服务价格(人民币元)** | |
| 1万-5万人 | 5万-10万人 |
| 医疗垫付 – 意外 | 限本人、不限次、因突发意外或疾病引起的住院 | 4.2/人/年 | 3.6/人/年 |
| 医疗垫付 – 住院 | 7/人/年 | 6.5/人/年 |

1. **服务费用**
2. **结算方式：**
   1. 按批次一次性支付。甲方在有一定数量的客户拟购买本协议产品后，一次性向乙方集中采购，并与乙方统计服务数据和服务费用，双方确认后乙方开具合法有效的6%增值税专用发票，甲方收到发票后的5个工作日支付全部款项。
   2. 服务时效性：甲方给到乙方相关客户信息后一年。
   3. 双方确认除第1条所列服务项目及对应服务费外，甲方无需支付乙方其他费用。乙方与保险公司结算垫付款，结算频率一案一结，付款周期按保险公司标准流程，与甲方无涉；同时甲方不对乙方与保险公司之间产生的争议承担任何责任。
   4. 如单次采购10w人以上，结算方式另行协商确定。