

新型冠状病毒紧急通知

尊敬的客户：

鉴于新型冠状病毒肺炎疫情情况，我国多地进行公共交通工具临时管制，全国旅行暂停出行，此为广大客户出行带来许多不便。针对此次新型冠状病毒情况，我司关于保险承保范围具体说明如下：

- 1、我司所有的旅行险保单（无论团单及个单），自2020年1月26日零点之后投保并生效的旅行险保单，所有因新型冠状病毒肺炎导致的保险事故，本公司不承担旅行延误和旅行变更保险责任。
- 2、凡于 2020 年 1 月 26 日零点之前已投保我司旅行险产品并还未出行的客户：
 - 1) 没有任何损失的，无论保险是否已经生效，可联系我司客服，我会提供免费退保服务；
 - 2) 其他损失情况可根据保险条款办理理赔事宜；
- 3、凡于 2020 年 1 月 26 日零点之前已投保我司旅行险产品并已经出行的客户，保单仍然有效，请密切关注自身的身体状况，做好健康防护；
- 4、针对旅行变更/旅行取消索赔，我公司已开通微信绿色索赔通道，关注我司“京东安联财险”微信公众号并绑定个人信息后，可线上提出索赔并递交资料。建议您在确认取消行程/变更行程后，准备相关材料再进行理赔。

关于旅行变更/旅行取消索赔：

- 1) 未出发的旅客，请先联系旅行社、航空公司、酒店等机构，按照机构政策先行申请退款。如还有未使用且不可以退款的旅行费用，可依据保单条款提出索赔，具体结果待审核资料后决定。
- 2) 已在境外的旅客，因疫情无法按原行程回国，请先联系航司改签或办理退票。如因疫情导致旅行费用损失或产生额外的旅行费用，我司按照保险合同约定赔偿旅行费用损失，及超出原行程旅行费用而额外产生的费用。

关于境外医疗费用索赔：

如在境外旅行期间，旅客因疑似肺炎需要住院治疗，可直接拨打我司客服热线报案，并申请医疗垫付服务。同时，请旅客遵守医嘱，在事故地接受治疗直到治愈，再安排回国。我司按照保险合同约定承担医疗费用。如有任何疑问，可拨打我司 **24 小时客服热线 400-800-2020 进行报案以及咨询。**