总则

第一条 本健康管理服务条款（以下简称“本服务条款”）及服务手册是本健康管理服务合同（以下简称“服务合同”）的组成部分，凡涉及服务合同的约定，均应采用书面形式。服务内容、服务流程等本服务条款未尽事宜，以服务手册约定为准。

第二条 本服务条款中的健康管理服务仅限服务合同载明的被服务人使用。

健康管理服务内容

第三条 被服务人在服务合同约定的服务有效期内，可在本服务条款约定的医疗机构/平台申请使用如下服务：

(一)在线问诊服务：以图文形式为被服务人提供健康咨询服务。

(二)药品配送及药品费用抵扣服务：被服务人使用在线问诊服务后，医生开具药品处方后，由服务人根据客户选择的配送方式提供配送服务。如果诊断结果不在服务的除外疾病目录内，在处方支付环节，由服务人提供按照合同约定进行实时费用抵扣，被服务人只需支付抵扣后的金额。

(三)门诊预约协助：在被服务人健康出现异常，且需要线下检查或线下就医时，由服务人的专业人员进行导医导诊，精准推荐符合客户病情的科室及医院，并协助客户预约副主任及以上级别专家门诊。部分城市（城市名单详见服务手册）在线下就医过程中，服务人安排专人提供就医陪诊，含陪取号，陪就诊，陪检查，陪拿药，陪缴费五项具体服务。

(四)自助挂号预约：服务人提供挂号通道，被服务人可自助进行挂号预约。

(五)健康商品优惠券：服务人提供健康服务商品的优惠券，被服务人可用于购买指定健康服务。

重要提醒：服务人对医疗机构和医生提供的医疗服务不承担法律责任；被服务人在医疗

机构就医过程中可能产生的挂号费、检查费、住院费、药品费、膳食费、床位费等一切医疗费用均由其本人承担和支付。

责任免除

第四条 下列费用或损失，不属于本服务条款的服务范围：

（一） 被服务人通过服务人以外的服务机构产生的服务费用；

（二） 不在服务合同约定的服务内容；

（三） 被服务人单方提出、平安健康险/授权服务商认为非合理且必要的服务内容；

（四） 药品配送产生的物流费用；

（五） 除外疾病目录内的疾病产生的药品费用（详见附件 1）；

（六） 服务手册写明的除外责任范内的服务内容。

被服务人的义务

第五条 被服务人申请提供服务时，应根据服务手册相关要求，首先向服务人提供下列证明和资料：

（一）被服务人身份信息；

（二）被服务人病情说明；

被服务人未履行前款约定的材料提供义务，导致服务人无法提供服务的，服务人有权拒绝提供相应服务。

生效条件

第六条 自服务合同指定的时间生效。

退款条件

第七条 本服务自购买日起，15 天（含）内可以无条件退款（全额），15 天后不支持退款

服务。

反虚假宣传条款

第八条 服务人及被服务人双方均清楚并愿意严格遵守中华人民共和国《著作权法》、《商标法》、《专利法》、《反不正当竞争法》等知识产权类、合同法及广告法等相关法律的规定，双方均有权就本合同所约定事项以约定方式在约定范围内进行真实、合理的使用或宣传，但不得涉及合同所约定的保密内容。为避免商标侵权及不当宣传等风险的发生，双方均同意，在使用对方的商标、品牌、企业名称等进行宣传前，均须获得对方事先的书面认可，否则，不得进行此类使用或宣传。双方在此承诺，会积极响应对方提出的就合作事项的合理使用或宣传申请。双方均承认，未经对方事先书面同意而利用其商标、品牌及企业名称等进行商业宣传；虚构合作事项；夸大合作范围、内容、效果、规模、程度等，均属对本合同的违反，并可能因虚假宣传构成不正当竞争，守约方或被侵权人将保留追究相应法律责任的权利。

争议解决

第九条 在本条款执行过程中，如发生争议，双方应本着友好的原则进行协商。协商不能解决时，可向被服务方所在地人民法院提起诉讼。

释义

【服务人】 指与被服务人签订本服务条款的平安健康保险股份有限公司或平安健康保险股份有限公司授权的第三方服务商。

【医疗机构】指经服务人指定的定点医疗机构。

【授权服务商】指经服务人指定的定点医疗机构及其具有相关服务资质合作方。

【服务手册】指载明本服务条款的健康管理服务流程及相关约定的手册，具体内容以服务人在投保时向被服务人展示的内容为准。

附件 1： 除外疾病目录

除外疾病					
1	高血压病	13	再生障碍性贫血	25	精神分裂症
2	糖尿病	14	急性心肌梗塞	26	风湿（类风湿）性关节炎
3	恶性肿瘤	15	强直性脊柱炎	27	慢性阻塞性肺气肿
4	肝炎	16	重症肌无力	28	椎间盘突出
5	肝硬化	17	股骨头坏死	29	慢性盆腔炎及子宫附件炎
6	心脏病	18	脑瘫	30	癫痫
7	慢性肾炎	19	脑出血	31	血小板减少性紫癜
8	甲状腺功能异常	20	脑梗塞	32	帕金森氏病
9	支气管哮喘	21	肺心病	33	老年痴呆症
10	尿毒症	22	白血病	34	性功能障碍
11	血友病	23	器官移植	35	国家规定的法定传染性疾病
12	系统性红斑狼疮	24	苯丙酮尿症		