

众安在线财产保险股份有限公司
宠物医疗保险条款（互联网 2026 版）
注册号：C00017932112026081907323

总则

第一条 本保险合同（以下简称“本合同”）由保险条款、投保单、保险单或其他保险凭证以及批单组成。凡涉及本保险合同的约定，均采用书面形式。

第二条 在中华人民共和国境内（不包括港、澳、台地区），饲养或受他人委托临时代为饲养（以下统称“饲养”）宠物的自然人，可作为本保险的被保险人。

第三条 本保险合同承保的宠物（以下简称“被保险宠物”）为被保险人在中华人民共和国境内（不包括港、澳、台地区）合法饲养的，以玩赏、陪伴为目的、可明确鉴别身份的犬类或猫类宠物。

国家法律、法规禁止饲养的犬类宠物或猫类宠物，被保险人以商业用途为目的而饲养的犬类宠物或猫类宠物，均不属于本保险的被保险宠物。

保险责任

第四条 在保险期间内，本保险合同载明的被保险宠物在**等待期**届满后遭受本保险合同约定的**意外伤害**（见释义一）事故或罹患本保险合同约定的疾病，且在**保险人认可的宠物医疗机构**（见释义二）接受治疗的，保险人依照下列约定承担保险责任：

（一）门诊医疗保险金

在保险期间内，本保险合同载明的被保险宠物在**等待期**届满后遭受本保险合同约定的**意外伤害**事故或罹患本保险合同约定的疾病，且在**保险人认可的宠物医疗机构**接受治疗的，对于被保险人为被保险宠物实际支付的必需且合理的门诊医疗费用（见释义三），在扣除本保险合同载明的免赔额后，保险人按照本保险合同载明的赔偿比例在单次事故门诊赔偿限额内进行赔偿。

（二）手术医疗保险金

在保险期间内，本保险合同载明的被保险宠物在等待期届满后遭受本保险合同约定的**意外伤害**事故或罹患本保险合同约定的疾病，且在**保险人认可的宠物医疗机构**接受治疗的，对于被保险人为被保险宠物实际支付的必需且合理的手术医疗费用（见释义四），在扣除本保险合同载明的免赔额后，保险人按照本保险合同载明的赔偿比例在单次事故手术赔偿限额内进行赔偿。

被保险宠物在保险期间内接受上述治疗，本保险合同保险期间届满时，被保险宠物未结束本次治疗的，保险人根据本保险合同约定继续承担保险责任，延长保险责任期间由投保人与保险人协商确定，**但最长不超过 30 天，并在本保险合同中载明。**

等待期：指自本保险合同保险期间开始之日起连续计算的一段时间，保险人可以根据宠物保障的责任类型、意外/疾病类型等分类设置等待期，具体天数由保险人和投保人在投保时约定并在本保险合同上载明，连续性投保无等待期。**在等待期内发生保险事故的，保险人不承担给付保险金的责任。**

本合同适用费用补偿原则。若被保险人已经或可以从其他途径（包括但不限于保险人在

内的任何商业保险机构等)获得本保险合同范围内的医疗费用补偿,则保险人仅对被保险人实际支付的必需且合理的医疗费用扣除其从其他途径所获补偿后的剩余费用,按照本保险合同约定进行赔付,并以本保险合同载明的限额为限。

责任免除

第五条 由于下列原因,导致被保险宠物发生的医疗费用,保险人不承担赔偿责任:

(一)投保人、被保险人及其家庭成员(见释义五)、雇佣人员、暂居人员(见释义六)、饲养人员、委托饲养人员的故意或者重大过失、犯罪行为;

(二)投保人、被保险人及其家庭成员、雇佣人员、暂居人员、饲养人员、委托饲养人员未遵医嘱私自给被保险宠物服用、涂用、注射药物;

(三)被保险宠物在本保险合同生效前或等待期内已存在的伤害、疾病或症状;

(四)被保险宠物罹患的先天性畸形(见释义七)、发育不良性疾病和保险单中列明的除外疾病,及其前述疾病引发的并发症;

(五)被保险宠物从事敏捷赛、马戏表演、特技表演、防暴、搜爆、搜毒、搜救、护卫等工作,致被保险宠物发生意外伤害或疾病的;

(六)被保险宠物与人共同参与潜水、跳伞、攀岩、探险、滑雪、赛车、赛马、护卫、高危节目拍摄等活动,致被保险宠物发生意外伤害或疾病的;

(七)非意外伤害或疾病原因的手术或处置项目(如立耳、剪耳、断爪、断尾、洁牙、拔牙、割声带等),以及由此产生的相关费用(如术前检查、麻醉等)及并发症;

(八)被保险宠物发情、配种、怀孕、流产、分娩(如顺产、剖宫产、难产)、避孕、绝育及由此导致的并发症;

(九)牙科疾病及其并发症产生的医疗费用,包括但不限于牙结石、牙龈炎、牙周病、牙龈萎缩、牙齿吸收、牙根脓肿、牙龈肿瘤、口鼻瘘、颜面瘘,继发性(见释义八)因素和意外伤害导致并发的牙科疾病除外;

(十)未配有相应的影像、化验等诊断凭证,仅基于医师经验判断产生的诊断或中医疗法(如触诊、中医把脉、观察舌苔等);

(十一)新兴实验疗法及药物(包括但不限于干细胞疗法、器官移植等);

(十二)在非保险人指定或认可的清单内医院发生的宠物医疗费用;

(十三)无症状或与主诉症状无关或检查结果无病理性异常的检查、住院、药品等医疗费用;

(十四)被保险宠物丢失、死亡,被保险宠物造成第三者的损失;

(十五)被保险宠物未按国家或地方相关规定进行免疫接种而罹患疫病所产生的医疗费用;

(十六)被保险宠物罹患疫病按照国家或地方有关规定属于应进行扑杀、销毁的,或引发经宠物饲养所在地县级及以上人民政府兽医主管部门或农业农村主管部门认定重大动物疫情的,对该疫病所产生的医疗费用;

(十七)本保险合同载明的免赔额;

(十八)超出本保险合同载明的赔偿比例的医疗费用;

第六条 下列损失、费用,保险人不负责赔偿:

- (一) 宠物粮及零食（包括处方粮、处方罐头等）；
- (二) 保健用品（例如洁齿棒、漱口水、去泪痕眼药水、美毛粉、沐浴液、药浴香波等）；
- (三) 宠物用品（例如防咬圈、牙刷、牵引绳、航空箱等）；
- (四) 疫苗、驱虫药；
- (五) 美容、洗澡、剪指甲、拔耳毛、挤肛门腺；
- (六) 寄养费、安乐费、火化费、遗体处理费等非治疗必须项目；
- (七) 无注册证字产品（如散装中草药等）、营养品（如辅酶 Q10、氨基酸、钙、微量元素）、保健品（如益生菌、营养膏、化毛膏、鱼油、卵磷脂、虾红素、软骨素、补血剂、免疫增强剂）、保健疗法（如推拿按摩、艾灸温疗、拔罐）、光疗产生的费用、饲证字产品（如关节营养剂、膀胱粘膜营养剂、皮肤营养剂等）、卫消证字产品（如抑菌喷剂、环境消毒剂、护理清洁类产品等）；
- (八) 耐用医疗设备（如血糖仪及其耗材、植入式血糖监测设备、血压计、轮椅、义肢、心电监护仪器等）的购买或租赁费用；
- (九) 为避免被保险宠物生病或遭受伤害对其进行的相关预防费用或其他非治疗费用，以及由此导致并发症的相关治疗费用，包括但不限于美容、清洁、体检、预防注射、预防性治疗、除虫、基因检测、安乐死、宠物遗体处理、宠物用品、宠物芯片相关费用、宠物咨询、宠物接送、宠物训练、宠物寄养、疫苗、保健品及营养品、处方粮、药浴等费用。

第七条 其他不属于本保险责任范围内的责任、费用和损失，保险人不负责赔偿。

责任限额、赔偿比例及免赔额

第八条 本保险合同的责任限额包括单次事故门诊医疗费用责任限额、单次事故手术医疗费用责任限额、每一病种累计责任限额和累计责任限额，由投保人和保险人协商确定，并在本保险合同中载明。

其中：单次事故是指遵从近因原则，以导致事故的一次起因作单次事故依据，并以导致损失最直接、最有效、起决定作用的原因作为一次事故的起因，若一次近因无发生逻辑断裂的前提下，发生多个损失事件，则都计入单次事故的损失金额内。下列情形视为一次保险事故：

- (1) 因同一疾病或意外伤害引起的多个症状或并发症；
- (2) 同一疾病或意外伤害及其并发症的延续治疗（见释义九）或反复治疗（见释义十）；
- (3) 同时段因关联疾病/病因引发的相近症状；
- (4) 一侧部位已存在疾病或症状，因该病因蔓延/关联病因导致同侧其他部位或对侧对称部位发生相同或病理性相关疾病。

如涉及延续治疗或反复治疗所发生的医疗费用均在事故发生时对应的单次事故责任限额内进行赔偿。

第九条 单次事故门诊医疗费用的赔偿比例和免赔额、单次事故手术医疗费用的赔偿比例和免赔额由投保人和保险人协商确定，并在本保险合同中载明。

保险期间

第十条 本保险合同的保险期间自保险合同生效之日起不超过一年，具体以保险合同载明的起讫时间为准。

保险人义务

第十一条 订立本保险合同时，保险人应当向投保人说明本保险合同的内容。

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合同或其他保险凭证。

第十三条 保险人依据本保险合同第十七条所取得的保险合同解除权，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。

保险人在本保险合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，保险人不得解除保险合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿责任。

第十四条 保险人按照本保险合同第二十二条的约定，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。

第十五条 保险人收到被保险人的赔偿请求后，应当及时作出核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定。

保险人将核定结果通知被保险人：对属于保险责任的，在与被保险人达成给付保险金的协议后十日内，履行给付保险金义务。本保险合同对给付保险金的期限有约定的，保险人应当按照约定履行给付保险金的义务。保险人依照前款约定作出核定后，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。

第十六条 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，对属于保险责任的，但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

第十七条 订立本保险合同，保险人就被保险宠物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。

投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于保险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，保险人对于保险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。

第十八条 本保险合同保险费的支付方式由投保人和保险人在订立本保险合同时约定，并在保险合同中载明。

(1) 若投保人选择一次性交付保险费，投保人应当在本保险合同成立时一次性交清保险费。保险费交清前，本保险合同不生效。对保险合同生效前发生的保险事故，保险人不承担保险责任。

(2) 若投保人选择按月分期交纳保险费，需经投保人申请并经保险人同意，并在保险合同中载明。如投保人未交纳首期保费，保险合同不生效，保险人不承担保险责任。在交纳首月保险费后，投保人应当在每个保险费约定支付日交纳其余各月对应期次的保险费。如

投保人未按照保险合同约定的付款时间足额交纳当期保费，保险人允许投保人在宽限期内补交对应期次的保险费。

如被保险人在正常交费对应的保险期间内或宽限期内发生保险事故，保险人依照保险合同约定赔偿保险金，但须扣减保险期间内所有未交期间的保险费，或须投保人先行补交所有未交期间的保险费，扣减金额或补交金额为保险合同约定的全年保险费总额减去投保人已交纳的保险费。

如投保人未按照保险合同约定的付款时间足额交纳当期保费，且在保险合同约定的宽限期内仍未足额补交当期保费的，保险期间在上一交费周期结束之日起终止，对于保险期间终止后发生的保险事故，保险人不承担保险责任。宽限期由投保人与保险人协商确定，并在保险合同中载明。

第十九条 在保险合同有效期内，被保险宠物的危险程度显著增加的，被保险人应当按照保险合同约定及时通知保险人，保险人可以按照保险合同约定增加保险费或者解除保险合同。保险人解除保险合同的，应当将已收取的保险费，按照保险合同约定扣除自保险责任开始之日起至保险合同解除之日止应收的部分后，退还投保人。

被保险人未履行前款规定的通知义务的，因保险标的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。

第二十条 被保险宠物赠送或转售他人的，受让人继承被保险人的权利和义务。被保险人或者受让人应当在五日内以书面或电话形式及时通知保险人，并及时办理保险合同变更手续。

因被保险宠物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，可以按照实际情形增加保险费或者解除保险合同。

被保险人、受让人未履行本条规定的通知义务的，因转让导致被保险宠物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。

第二十一条 知道保险事故发生后，被保险人应当及时通知保险人，并书面说明事故发生的原因、经过和损失情况。故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担给付保险金责任，但保险人通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外。

第二十二条 被保险人申请索赔时，须提交以下证明和资料：

- （一）保险凭证；
- （二）索赔通知书；
- （三）本保险合同载明的宠物医疗机构的检查、诊断证明；
- （四）本保险合同载明的宠物医疗机构的医疗费用清单、发票；
- （五）投保人、被保险人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度有关的证明和资料。

投保人、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

第二十三条 在保险期间内，被保险宠物因发生保险事故接受治疗发生的必要的、合理

的医疗费用，在扣除保险合同载明的免赔额后，保险人按照保险合同载明的赔偿比例在下列责任限额内进行赔偿。

（一）对于被保险宠物单次事故导致的门诊医疗费用，在保险合同载明的单次事故门诊医疗费用责任限额内进行赔偿；对于被保险宠物单次事故导致的手术医疗费用，在保险合同载明的单次事故手术医疗费用责任限额内进行赔偿。

单次事故所导致的全部医疗费用（包括宠物罹患疾病或发生意外事故从接受诊疗到治愈的全部医疗费用）仅在其中一个责任限额内进行赔偿：事故治疗过程中但凡涉及手术治疗的，该次事故的全部医疗费用在单次事故手术医疗费用责任限额进行赔偿；不涉及手术治疗的，该次事故的全部医疗费用在单次事故门诊医疗费用责任限额内进行赔偿。

（二）在保险期间内，保险人对每一病种的累计赔偿金额不超过本保险合同载明的每一病种累计责任限额，对多次事故的累计赔偿金额不超过本保险合同载明的累计责任限额。

第二十四条 被保险宠物发生保险责任范围内的损失，保险人以支付保险金的方式赔偿。

第二十五条 保险事故发生后，投保人、被保险人或者受益人以伪造、变造的有关证明、资料或者其他证据，编造虚假的事故原因或者夸大损失程度的，保险人对其虚报的部分不承担赔偿或者给付保险金的责任。

第二十六条 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。

争议处理和法律适用

第二十七条 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，提交保险合同载明的仲裁机构仲裁；保险合同未载明仲裁机构且争议发生后未达成仲裁协议的，依法向中华人民共和国人民法院起诉。

第二十八条 本保险合同的争议处理适用中华人民共和国法律（不包括香港、澳门及台湾地区法律）。

其他事项

第二十九条 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。投保人通过保险人认可或同意的网站等互联网渠道申请解除本合同的，可视为投保人的书面申请，并与书面申请文件具有同等法律效力。其中：

（1）在本保险合同的生效日之前，投保人要求解除本合同的，自保险人接到本保险合同解除申请时起，本保险合同的效力终止，保险人应当全额退还已收取的保险费。

（2）在本保险合同的生效日之后，可以设置一段时间的犹豫期，具体由投保人与保险

人双方在订立本保险合同时约定，并在本保险合同中载明。

在犹豫期内，投保人要求解除本合同的，自保险人接到本保险合同解除申请时起，本保险合同的效力终止，保险人应当全额退还已收取的保险费。**投保人要求在犹豫期内解除本保险合同的，对于本保险合同解除前被保险人发生的保险事故，保险人将不承担任何保险责任，若保险人已经承担保险责任的，被保险人应当向保险人退还已经支付的保险金，投保人对被保险人退还保险金应承担连带责任。**

(3) 在本保险合同的保险期间内且犹豫期届满后，投保人要求解除本保险合同的，自保险人接到本保险合同解除申请时起，本保险合同的效力终止，保险人将向投保人退还未满期保险费，未满期保险费按下述公式计算：

如投保人在本保险合同成立时选择一次性交付保险费， $\text{未满期保险费} = \text{保险费} \times [1 - (\text{保险合同已经过天数} / \text{保险期间天数})]$ 。经过天数不足一天按一天计算。

如投保人在本保险合同成立时选择按月分期交纳保险费， $\text{未满期保险费} = \text{本保险合同的当期保险费} \times [1 - (\text{当期实际经过天数} / \text{当期实际承保天数})]$ 。当期实际经过天数不足一天按一天计算。

释义

第三十条 本保险合同具有特定含义的名词，其定义如下：

(一) **意外伤害**：指以外来的、突发的、非本意的、非疾病的客观事件为直接且单独的原因致使被保险宠物受到的伤害。

(二) **保险人认可的宠物医疗机构**：针对在中华人民共和国合法经营的从事动物诊疗活动的医疗机构，**保险人根据实际合作情况、综合服务质量和整体风控考量综合评估出的合作医疗机构**，包括定点、非定点医疗机构。

保险人有权根据实际合作情况、综合服务质量和整体风控考量对医院清单进行调整，以出险时产品页面展示的最新定点/非定点医院清单为准。

(三) **门诊医疗费用**：整个治疗过程中未采取手术治疗的，则整个治疗产生的所有医疗费用为门诊医疗费用。

(四) **手术医疗费用**：是指治疗过程中但凡涉及手术治疗的，则整个治疗产生的所有医疗费用(包括但不限于手术费、麻醉费、挂号费、检查费、住院费)统称为手术医疗费用。手术是指在一次完整的诊疗过程中，由专业兽医师根据必要的诊疗需求，通过侵入性操作(如切开、切除、缝合等，不含穿刺、烧灼)对宠物实施的医疗手段。该操作需在无菌环境下完成，可能破坏组织完整性或修复已受损的组织，旨在消除病灶、恢复功能。手术过程中需进行麻醉或镇静，并需提前签订麻醉(或镇静)协议和手术协议。

(五) **家庭成员**：指被保险人的配偶、父母、子女和其他共同生活的近亲属。

(六) **暂居人员**：指与被保险人共同居住连续超过 5 日的人员。

(七) **先天性畸形**：指被保险宠物出生时就具有的畸形。

(八) **继发性**：指某疾病或病理状态的直接病因来源于另一独立存在的疾病或病理过程，二者之间存在因果关系与病理生理连接。

(九) **延续治疗**：指被保险宠物因同一疾病或意外伤害尚未达到临床治愈，基于原诊断进行的后续连贯性治疗(如复诊、按疗程给药等)；或针对慢性疾病所进行的长期维持性治

疗。

（十）反复治疗：指病情虽曾缓解，但因相同病因未完全根除导致病情再次发作而进行的治疗。