

出行管家年卡条款与细则

《出行管家年卡条款与细则》，以下简称“本会籍”。本会籍条款及细则和批注应作为一份合同一起阅读，请仔细阅读本条款及细则。如您确认使用本服务即视为您已经阅读并同意本条款与细则的全部内容，并接受本公司单方对本条款与细则随时所做的任何修改和补充。

定义

援助请求 - 拥有此会籍的会员在本会籍有效期内提出的相关会籍权益的要求

行李 - 属于会员的托运行李，并

(1) 经会员出示身份证明文件、机票、行李在航空公司值机柜台成功办理值机和托运行李

(2) 获得航空公司（即承运人）托运行李单的托运行李

(3) 在托运行李上拴挂一次性的托运行李凭证，并将其中的识别联交给会员

错运行李 - 会籍期内，您在固定航班降落后，您的行李未能根据该乘坐航空公司对托运行李运输的安排时间到达最终目的地，且您未能在机场指定行李提取处领回您的行李

固定航班 - 指持有政府主管部门依法颁发的公共飞行营运执照的承运人，以收费方式合法对公众开放的，以公共交通工具为目的和用途的，固定往来于商用机场间的民航客机班次，不包括政府、企业及私人包机班次

本公司 - 思评科技服务（上海）有限公司

中国 - 中华人民共和国

会员 - 指接受本须知、并已成功购买本产品的用户

会费 - 您为您的会籍所缴付的费用

境内 - 中国境内，不含港、澳、台地区

会籍信息 - 会员申请会籍后属于会员的会籍资料，包括会员姓名、会籍号码、开始日、会籍期等

会籍期 - 自生效日起一年内

开始日 - 会籍开始生效日期

您、您的 - 指会员

不可抗力 - 指下列情况：

- (a) 天灾，包括但不限于火灾、洪水、地震、暴风或其它自然灾害
- (b) 战争、战争威胁或战争准备、武装冲突、制裁、禁运、外交关系破裂或类似的行动
- (c) 恐怖袭击、内战、国内暴动或暴乱
- (d) 核污染、化学污染或生物污染或地震
- (e) 自愿或强制性遵循相关法律（包括未能被授予所需的许可或批准，或对法律或法律解释的变更）
- (f) 爆炸或意外损害
- (g) 海损
- (h) 极度恶劣的天气条件
- (i) 建筑物倒塌、工厂机器、机器、电脑或车辆的无法运转
- (j) 任何劳动争议，包括但不限于罢工、行业行动或停工
- (k) 公共设施服务的中断或停止，包括但不限于电力、燃气或水的供应中断或停止

A. 会籍权益

在会籍有效期内，根据本条款及细则，本公司将向您提供以下会籍权益：

权益名称	权益内容	权益额度与范围
航空托运行李追踪服务	当您在机场行李领取处因行李处理失当而无法取得您的行李时，本公司向您提供 7*24 小时行李追踪服务。	a. 含境内、外固定航班的托运行李 b. 24 小时客服提供协助，不时向客户汇报行李状态 c. 行李追踪服务不限次
《航空托运行李遗失且找回失败》补偿	若您的航空托运行李在运输过程中发生整件遗失，本公司将向您提供该航次航空托运行李的定额补偿。	a. 含境内、外固定航班的托运行李的整件遗失 b. 每次行李遗失定额赔偿 1,000 元人民币（不论件数） c. 会籍期间累计最高 1,000 元人民币
本公司客户服务：4006 321 123（如从国外拨打，请在号码前拨 +86）		

A1 航空托运行李追踪服务

当您在机场行李领取处因行李处理失当而无法取得您的行李时，本公司会向您提供以下的援助：

- A1.1 当您向本公司通知您的行李处理失当并要求本公司为您追踪行李状态后，本公司会协助您填写丢失行李事故申报表或相类申报表（统称‘申报表’）。您须把填妥的申报表向乘坐航班的航空公司递交
- A1.2 航空公司会给您一张行李运输事故记录回执单，请把此回执单编号准确及立即通知本公司，并请保存回执单。本公司会在得到您的回执单编号后，在您的航空托运行李凭证有效期内为您追踪处理失当行李状态，并透过您选择的联系方式不时向您汇报您的行李状态
- A1.3 需要获得行李追踪服务
 - A1.3.1 您必须在机场行李领取处发现行李处理失当后立即通知本公司，并按照本公司的指示如实详细、完整地填写和递交申报表
 - A1.3.2 且把正确的回执单编号通知本公司
- A1.4 当您向本公司提供个人信息时，本公司会及时更新您的信息，以确保高效地向您通知行李追踪状态的信息
- A1.5 如果您对本案籍权益有任何疑问，请咨询本公司客户服务中心

A2 《航空托运行李遗失且找回失败》的补偿说明

- A2.1 《出行管家》会籍包含《航空托运行李遗失且找回失败》的补偿
- A2.2 在会籍有效期内，若您的航空托运行李在运输过程中发生整件遗失，且该承运的航空公司出具事故证明，本公司最终未能成功帮您找回，本公司将向您提供该次航空托运行李（不论件数）的定额补偿
- A2.3 本公司补偿金额为定额 1000 元，每个会籍累计金额上限 1000 元人民币
- A2.4 若您的航空托运行李属以下范畴，则本公司将无法向您提供补偿：
 - A2.4.1 自然灾害或其他无法控制的原因（战争或武装冲突）造成的损失
 - A2.4.2 您的过失或故意行为造成的行李遗失
 - A2.4.3 拴挂“免除责任行李牌”的行李遗失
 - A2.4.4 您随身携带的物品损失、遗失
 - A2.4.5 由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的行李遗失
 - A2.4.6 未付逾重行李费
 - A2.4.7 包装完整，封志无异，而内件遗失
 - A2.4.8 您收受托运行李时未提出异议，承运人也未填开“行李运输差错记录”和“行李遗失记录”的

- A2.5 为更有效地向您提供《航空托运行李遗失且找回失败》的补偿,请您尽可能于该行李遗失发生后的六十(60)天内递交航空托运行李遗失的相关证明材料。您可联系本公司客户服务中心提出申请,后续请根据客服人员的指引提交有关证明资料。您在此同意接受本公司的协助,本公司将对证明材料进行最终确认和审核。如该行李遗失发生超过六十(60)天而您未向本公司申请《航空托运行李遗失且找回失败》的补偿,本公司有权不予受理该申请。申请补偿相关材料和步骤可能根据实际需求产生差异,请会员务必配合
- A2.6 根据服务审核需求,您在申请《航空托运行李遗失且找回失败》定额补偿时,须提供以下证明材料:
- A2.6.1 您的身份证明复印件
 - A2.6.2 补偿申请书
 - A2.6.3 承运人出具的关于托运行李遗失的书面证明文件;以及相应的补偿证明
 - A2.6.4 承运人出具的托运行李单、登机牌
 - A2.6.5 遗失报案回执原件
 - A2.6.6 您所能提供的与确认航空托运行李遗失未能找回的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料
- A2.7 本公司在收到您提交的完整证明材料后,将对您提供的各项材料进行审核
- A2.8 本公司在收到证明材料后将按照以下方式处理
- A2.8.1 若有关的证明资料不完整的,本公司将通知您补充提供有关的证明材料
 - A2.8.2 在您提供了各种必要的凭证后,本公司将审查核定,并将核定结果于收到证明材料后的十五(15)个工作日内通知您
 - A2.8.3 当您符合补偿标准并同意补偿后,本公司将于十(10)个工作日内将补偿金额转账到您的指定账户
 - A2.8.4 对不符合补偿标准的案例,本公司将告知并向您解释有关拒绝的原因
- 若您未履行上述约定的证明材料提供义务,导致本公司无法核遗失情况的,本公司对无法核实的部分不承担责任
- A2.9 本公司对补偿服务中所获知的您的财产情况及个人隐私,负有保密义务
- A2.10 本公司有权不时以批注形式修订或更改本条款及细则,详情以权益平台页面展示为准

B. 一般规定

B1 会籍

- B1.1 您必须是中信银行信用卡持卡人,同时符合中信银行申请此会籍的相关要求,您即可申请成为《出行管家》会员
- B1.2 当申请会籍时,您已同意在发生 A2 项中的《航空托运行李遗失且找回失败》的补偿时,向相关第三方承担您因此产生的所有责任
- B1.3 如果您对本公司提供的任何信息对重要事实有不实的披露或未作披露,本公司将有权取消您的会籍或行使本公司的其他任何合法权利。重要事实指任何可以影响本公司对您的会籍申请进行评估的信息

B2 取消会籍

- B2.1 下列任何情况,本公司有权自动取消您的会籍,且不予通知及不退还会费:
 - B2.1.1 您提供虚假或不实资料
 - B2.1.2 您协助其他人通过欺骗方式,获得本会籍权益
 - B2.1.3 您对本公司或提供任何权益的第三方作出不诚实行为
 - B2.1.4 您未能遵守此会籍条款及细则。
- B2.2 一旦取消会籍,您将不再享有任何会籍权益

B3 提供会籍权益条件

本公司是否向您提供会籍权益取决于您是否符合下列条件：

- B3.1 您必须在会籍期内遵守此条款及细则及其后修订或更改的条款及细则
- B3.2 您的会籍仅限于您本人使用
- B3.3 您必须向本公司提供与会籍有关的完整准确信息，包括但不限于更新您个人信息、通讯地址、电邮地址、联系号码等以便给您提供本会籍权益
- B3.4 如您的个人信息有任何变更，您必须及时通知本公司进行更新手续
- B3.5 您必须遵守由本公司提出的具体要求，以协助您获得行李追踪服务及本会籍其他权益。若您并未遵循前述条件时，本公司将不会提供任何会籍权益。本公司的决定为最终决定

B4 会籍权益除外责任及限制

- B4.1 本公司将尽力根据此条款及细则向您提供会籍权益。但在某些国家或偏远地区，或由于任何不可抗力原因或任何本公司无法合理预见及/或在本公司无法控制的情况下导致本公司未能执行行李追踪服务及/或安排其他援助，或对您履行义务的能力受到影响而使您遭受的损失不承担责任。在这种情况下，本公司提供的会籍权益将受限制，本公司对此不承担责任。
- B4.2 如果因下列任一情况，本公司未能向您提供会籍权益，本公司将不承担责任：
 - (a) 您未遵守本条款及细则
 - (b) 因您填写申报信息有误或不实
 - (c) 由于您个人过失而导致的损失
 - (d) 因您故意、诈骗行为而导致的损失
- B4.3 本公司将尽力根据此条款及细则向您提供覆盖全球的行李追踪服务，但本公司保留对于某些国家、航空公司或机场不提供行李追踪服务的权利。您同意并确认，并非所有航空公司和机场均能提供行李追踪服务，且本公司均不对此承担责任。本公司有权自行调整其提供服务的航空公司和机场的范围，本公司无需获得您的事先同意，也无需向您作另行通知。您进一步同意并确认，因为部分国家的政策或其他原因无法提供行李追踪服务，本公司对此均不承担责任
- B4.4 本公司不承担非由本公司发起的行李追踪服务以及由此产生的任何相关服务费用。由航空公司直接提供的行李送返服务产生的任何责任或争议由该航空公司承担或负责
- B4.5 本公司所选择的第三方服务商对其所提供的服务承担独立责任

B5 援助请求和《航空托运行李遗失且找回失败》的补偿请求

- B5.1 您必须向本公司提供所需资料和执行本公司为评估您的援助请求所可能要求的所有必要行动，否则无法处理。若因您未能根据要求提供资料或采取行动，本公司提供的会籍权益将受限制。本公司的决定为最终决定，并对您有法律约束力
- B5.2 您必须向本公司提供所需证明材料和本公司为评估您的服务需求所可能要求的所有必要行动，否则导致本公司无法核实损失情况的，本公司将不承担服务或赔偿责任。若因您未能根据要求提供资料或采取行动，本公司提供的会籍权益将受限制

B6 不诚实的会籍权益请求

如果您的会籍权益请求有任何的不实，本公司有权拒绝向您提供会籍的权益。如果本公司已安排了第三方来处理援助请求，其后发现有不实情况，您须及时偿还第三方已为您所支付的所有预付款。本公司同时保留有关的法律权利，包括但不限于立即终止您的会籍以及就因此所遭受的所有损失向您索偿

C 其他事项

C1 个人信息收集声明

- C1.1 作为会员，您须向本公司提供及更新有关您自己的个人信息以使本公司有效地向您提供会籍权益和您的任何查询或投诉。如您不同意本公司按照本第 C1 项的规定收集、存储和使用您的个人信息，您必须联系本公司客户服务中心告知您的诉求

- C1.2 在成为会员时，您同意本公司收集、存储您的个人信息，并用于以下目的：
- C1.2.1 处理您的会籍申请
 - C1.2.2 执行会籍有关事宜
 - C1.2.3 收取应缴会费及其他费用（若适用）
 - C1.2.4 协助您与您乘坐航班的航空公司沟通
 - C1.2.6 提供会籍权益，并安排本公司选择的第三方提供会籍权益
 - C1.2.7 通过电话、邮件、电子邮件、传真及/或任何其他通讯方式与您沟通
 - C1.2.8 设计会籍权益
 - C1.2.9 遵守任何法律法规和其他对本公司及附属公司具有约束力的法规下须披露信息的要求
 - C1.2.10 本公司或/及本公司所选定的其他公司介绍您可能感兴趣的会籍权益、其他产品和服务
 - C1.2.11 进行核对程序
 - C1.2.12 所有用于此会籍相关的其他用途
- C1.3 本公司保证对您的个人信息保密。在成为会员的同时，您同意在无需预先通知您和/或其他任何与您个人资料相关人士的前提下，本公司有权将您的个人信息提供给下列各方用于：
- C1.3.1 与本公司业务运营有关的行政、电讯、缴费、销售、理赔及/或其他服务的代理人、承包商、业务合作伙伴和第三方服务供应商
 - C1.3.2 本公司指定的第三方
 - C1.3.3 据相关法律法规的其他监管要求、本公司及附属公司必须向其公开
 - C1.3.4 在发生债务时 本公司指派的债务托收机构
- C1.4 根据个人信息收集声明，您有权提出以下要求，但需要支付手续费：
- C1.4.1 查询 本公司是否持有有关您的个人信息，并可获得这些信息的副本
 - C1.4.2 要求 本公司更正任何有关您的不准确的信息
 - C1.4.3 了解 本公司关于个人信息方面的政策和处理方法，及本公司掌握的其他相关资料
- C1.5 通话记录
本公司会记录所有通话，其目的为：
- C1.5.1 记录您对本公司的要求和指示
 - C1.5.2 使本公司能够监督通话质量
 - C1.5.3 协助本公司培训员工
 - C1.5.4 符合法律法规对本公司的要求

C2 会籍查询

如您需要向本公司查询有关您的服务权益问题，请联系本公司客户服务热线 4006 321 123 或关注微信公众号“思评 CPP”联系在线客服

C3 豁免条款及细则

假使 本公司选择在特定情况下不行使本条款及细则的任何一项权力或权利并不代表将来豁免此权力或权利。本公司行使任何单一或部分某一权力或权利不妨碍其将来行使该等权力或权利以及其他权力或权利。

C4 管辖法律

本条款及细则受中国司法管辖，适用中国法律（不包括港澳台地区法律）并据其予以解释。