

众安在线财产保险股份有限公司
旅行社责任保险
(众安在线)(备-责任保险)【2019】(主)001 号

总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保文件、保险单、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 凡在中华人民共和国境内(不包括香港、澳门及台湾地区)依法设立并登记注册、合法经营的旅行社，均可作为本保险合同的投保人和被保险人。

保险责任

第三条 在保险期间内，被保险人在组织、接待境内外**旅游者**（详见释义1）时，因疏忽或过失导致意外伤害事故，造成旅游者的人身伤亡或财产损失，依照中华人民共和国法律（不包括香港、澳门及台湾地区法律）应由被保险人承担的下列经济赔偿责任，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿：

- （一）因人身伤亡发生的医疗费用；
- （二）因人身伤亡发生的**身故赔偿金或伤残赔偿金**（详见释义2）；
- （三）财产损失：行李物品的丢失、损坏或被盗导致的损失；
- （四）**精神损害赔偿**（详见释义3）。

第四条 保险事故发生后，被保险人因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，对应由被保险人支付的仲裁或诉讼费用以及事先经保险人书面同意支付的其他必要的、合理的费用（以下简称“法律费用”），保险人按照本保险合同约定也负责赔偿。

责任免除

第五条 出现下列任一情形时，保险人不负责赔偿：

- （一）既不提供全陪或领队，也不提供地陪的散客旅游活动；
- （二）被保险人委托非旅行社的单位或个人代理经营旅游业务。

第六条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- （一）投保人、被保险人及其代表的故意行为或重大过失；
- （二）核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；
- （三）大气污染、土地污染、水污染及其他发射性污染；
- （四）行政行为或司法行为；
- （五）旅游者的违法行为、故意行为、重大过失行为或自身疾病（详见释义4）（由于被保险人疏忽或过失导致的旅游者患病不在免除之列）；
- （六）旅游者进行的赛车、赛马、攀崖、无动力滑翔、探险性漂流、潜水、高山滑雪、滑板、跳伞、热气球、蹦极、冲浪等高风险活动；
- （七）战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、骚乱、暴动、恐怖活动；
- （八）地震、火山爆发、海啸、雷击、洪水、暴雨、台风、龙卷风、暴风、雪灾、雹灾、冰凌、泥石流、崖崩、地崩、突发性滑坡、地面突然下陷等自然灾害。

第七条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- （一）被保险人或其雇员的人身伤亡及其所有的财产的损失；
- （二）被保险人应该承担的合同责任，但无合同存在时仍然应由被保险人承担的经济赔偿责任不在此限；
- （三）罚款、罚金及惩罚性赔偿；
- （四）任何间接损失；
- （五）投保人、被保险人在投保之前已经知道或可以合理预见的索赔情况；
- （六）发生未经公安部门认定或无外来明显痕迹的盗窃、抢劫所导致财产的损失；
- （七）金银、首饰、珠宝、文物、手表、手提电脑、摄像机、照相机、软件、数据、现金、信用卡、票据、单证、有价证券、文件、账册、技术资料及其他不易鉴定价值财产的丢失和损坏。

第八条 其他不属于本保险责任范围内的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

责任限额与免赔额

第九条 本保险合同的责任限额包括累计责任限额及每次事故责任限额。

其中每次事故责任限额包括每次事故每人责任限额与每次事故法律费用责任限额；每次事故每人责任限额包括每次事故每人人身伤亡责任限额、每次事故每人医疗费用责任限额、每次事故每人精神损害责任限额、每次事故每人财产损失责任限额。

各项责任限额由投保人与保险人协商确定，并在保险单中载明。

第十条 每次事故免赔额由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险合同中载明。

保险期间

第十一条 除另有约定外，保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

保险人义务

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单或其他保险凭证。

第十三条 保险人按照第二十三条的约定，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。

第十四条 保险人收到被保险人的赔偿保险金的请求后，应当及时作出是否属于保险责任的核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定，但本合同另有约定的除外。

保险人应当将核定结果通知被保险人；对属于保险责任的，在与被保险人达成有关赔偿保险金的协议后十日内，履行赔偿保险金义务。保险合同对赔偿保险金的期限有约定的，保险人应当按照约定履行赔偿保险金的义务。保险人依照前款约定做出核定后，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。

第十五条 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数额后，应当支付相应的差额。

投保人、被保险人义务

第十六条 订立保险合同，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问，投保人应当如实告知。

投保人故意或者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额的，保险人有权解除保险合同。

前款规定的合同解除权，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。

投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿责任，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，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿责任，但应当退还保险费。

保险人在合同订立时已经知道投保人未履行如实告知的情况的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿保险金的责任。

第十七条 除另有约定外，投保人应按保险合同约定及时交清保险费。

约定一次性交付保险费的，投保人在约定交费日后交付保险费的，保险人对交费之前发生的保险事故不承担保险责任。

第十八条 被保险人应严格遵守国家有关的法律法规，不得超范围经营。被保险人就旅游安全情况应事先对旅游者给与充分提醒、劝戒、警告，并对有可能发生的旅游意外事故采取有效的预防措施，尽力避免或减少责任事故的发生。

保险人可以对被保险人遵守前款约定的情况进行检查，向投保人、被保险人提出消除不安全因素和隐患的书面建议，投保人、被保险人应该认真付诸实践。但前述检查并不构成保险人对被保险人的任何承诺。

投保人、被保险人未按照约定履行上述安全义务的，保险人有权要求增加保险费或解除合同。

第十九条 在保险期间内，保险标的的危险程度显著增加的，被保险人应当及时书面通知保险人，保险人根据费率表的规定增加保险费或者解除合同。

被保险人未履行前款约定的通知义务的，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 发生本保险合同责任范围内的人身伤害或财产损失事故，被保险人应：

（一）尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失，否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任；

（二）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，不承担赔偿责任，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；

（三）保护事故现场，允许并且协助保险人进行事故调查；对于拒绝或者妨碍保险人进行事故调查导致无法确定事故原因或核实损失情况的，保险人对无法确定或核实的部分，不承担赔偿责任；

（四）涉及违法、犯罪的，应当即向公安部门报案，否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。

第二十一条 被保险人收到受害人的损害赔偿请求时，应立即通知保险人。未经保险人书面同意，被保险人对受害人作出的任何承诺、拒绝、出价、约定、付款或赔偿，保险人不受其约束。**对于被保险人自行承诺或支付的赔偿金额，保险人有权重新核定，不属于本保险合同责任范围或超出相应责任限额的，保险人不承担赔偿责任。**在处理索赔过程中，保险人有权自行处理由其承担最终赔偿责任的任何索赔案件，被保险人有义务向保险人提供其所能提供的资料和协助。

第二十二条 被保险人获悉可能发生诉讼、仲裁时，应立即以书面形式通知保险人；接到法院传票或其他法律文书后，应将其副本及时送交保险人。保险人有权以被保险人的名义处理有关诉讼或仲裁事宜，被保险人应提供有关文件，并给与必要的协助。

对因未及时提供上述通知或必要协助导致扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。

第二十三条 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

- (一) 保险合同凭据；
- (二) 被保险人或其代表填具的索赔申请书；
- (三) 被保险人与旅游者所签订的旅游合同、旅游团成员清单；
- (四) 有关行政主管部门出具的事故证明书或事故鉴定书；
- (五) 造成人身伤亡的，应包括：
 - (1) 旅游者的病历、诊断证明、医疗费等医疗原始单据；
 - (2) 旅游者的人身伤害程度证明：旅游者伤残的，应当提供具备相关法律法规要求的伤残鉴定资格的医疗机构出具的伤残程度证明；旅游者死亡的，公安机关或医疗机构出具的死亡证明书；若旅游者为宣告死亡，须提供人民法院出具的宣告死亡证明文件；
- (六) 造成受害人财产损失的，应包括损失及费用清单；
- (七) 被保险人与受害人所签订的赔偿协议书或和解书；经判决或仲裁的，应提供判决书或仲裁裁决文书；
- (八) 投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

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，保险人对无法核实部分不承担赔偿责任。

赔偿处理

第二十四条 保险人的赔偿以下列方式之一确定的被保险人的赔偿责任为基础：

- (一) 被保险人和向其提出损害赔偿请求的受害人协商并经保险人确认；
- (二) 仲裁机构裁决；
- (三) 人民法院判决；
- (四) 保险人认可的其他方式。

第二十五条 若旅游者被宣告死亡后生还的，身故赔偿金受领人应于知道或应当知道旅游者生还后 30 日内退还保险人支付的身故赔偿金。

第二十六条 发生保险责任范围内的损失，保险人按以下方式计算赔偿：

- (一) 对每人的赔偿金额不得超过每次事故每人责任限额，其中：
 - (1) 对每人人身伤亡的赔偿金额不得超过每次事故每人人身伤亡责任限额；

(2) 对每人医疗费用的赔偿金额不得超过每次事故每人医疗费用责任限额；

(3) 对每人财产损失的赔偿金额不得超过每次事故每人财产损失责任限额；

(4) 对每人精神损害的赔偿金额不得超过每次事故每人精神损害责任限额。

对每次事故承担的法律费用的赔偿金额不超过每次事故责任限额的 10%，但本保险合同另有约定的除外。

对每次事故承担的每次事故每人责任限额、每次事故法律费用责任限额之和不超过每次事故责任限额。

(二) 在依据本条第(一)项计算的基础上，保险人在扣除每次事故免赔额后进行赔偿；

(三) 在保险期间内，发生多次事故的，保险人对多次事故承担的赔偿金额之和累计不超过累计责任限额。

第二十七条 发生保险事故时，如果被保险人的损失在有相同保障的其他保险合同项下也能够获得赔偿，则保险人按照本保险合同约定的责任限额与其他保险合同及本保险合同约定的责任限额总和的比例承担赔偿责任。

其他保险人应承担的赔偿金额，本保险人不负责垫付。若被保险人未如实告知导致保险人多支付保险金的，保险人有权向被保险人追回多支付的部分。

第二十八条 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。**

第二十九条 保险人受理报案、进行现场查勘、核损定价、参与案件诉讼、向被保险人提供建议等行为，均不构成保险人对赔偿责任的承诺。

第三十条 被保险人向保险人请求给付保险金的诉讼时效期间为二年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

争议处理与法律适用

第三十一条 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。

第三十二条 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

第三十三条 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，但保险人已根据本保险合同约定给付保险金的除外。

投保人解除本保险合同时，应提供下列证明文件和资料：

- (1) 保险合同解除申请书；
- (2) 保险合同凭据；
- (3) 保险费交付凭证；
- (4) 投保人身份证明或投保单位证明。

投保人要求解除本保险合同，自保险人接到保险合同解除申请书之时起，本保险合同的效力终止。保险人收到上述证明文件和资料之日起 30 日内退还保险合同的**未满期净保险费**（详见释义 5）。

释义

1. 旅游者：是指与被保险人签订旅游合同，享受被保险人提供相关旅游服务的自然人。

2. 身故赔偿金或伤残赔偿金：在保险期间内，被保险人在组织、接待境内外旅游者时，因疏忽或过失导致意外伤害事故，造成旅游者身故或者伤残的，依照中华人民共和国法律（不包括香港、澳门及台湾地区法律）应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照保险合同载明的每次事故每人人身伤亡责任限额承担给付身故赔偿金的责任；根据《人身保险伤残评定标准（行业标准）》（中保协发【2013】88 号）所对应伤残等级的给付比例乘以保险合同载明的每次事故每人人身伤亡责任限额给付伤残赔偿金。若在意外身故前保险人已经给付伤残赔偿金的，则保险人在给付身故赔偿金时应扣除已累计给付的伤残赔偿金。

3. 精神损害赔偿：旅行社对旅游者精神损害的赔偿责任，以人民法院判决或仲裁机构仲裁确定的应由被保险人赔偿的金额为准。

4. 自身疾病：是指由于旅游者自身身体原因在旅行前已经患有或者旅行过程中所患的疾病。

5. 未满期净保险费：除保险单另有约定外，按 10%的退保手续费率及下述公式计算未满期净保费：

未满期净保险费=保险费×[1-(保险单已经过天数/保险期间天数)]×(1-退保手续费率)。

其中，经过天数不足一天的按一天计算。