

**众安在线财产保险股份有限公司**  
**酒店预定取消费用损失补偿保险条款（互联网）**  
**注册号：C00017931912023120406321**

**第一部分 总则**

**第一条** 本保险合同由保险条款、投保单、保险单或其他保险凭证、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** 本保险合同的投保人应为具有完全民事行为能力的自然人或其他人。

**第三条** 被保险人为在预定本保险合同约定的酒店客房时，实际支付预付房费或用信用卡担保的一方。

**第二部分 保险标的**

**第四条** 本保险合同的保险标的为被保险人在提前预订本保险合同约定的酒店客房时所支付的预付房费或信用卡担保金额。本保险合同约定的酒店客房具体以保单载明为准。

**第三部分 保险责任**

**第五条** 投保人可只投保必选责任，也可在投保必选责任的基础上选择投保可选责任，具体由投保人和保险人在投保时协商确定，并在保险合同中载明。

**（一）列明原因取消保险责任（必选责任）**

在保险期间内，被保险人提前预订本保险合同约定的酒店客房，在支付酒店房费或其他形式的担保金或押金后，因下列原因致使指定入住人（释义一）无法按预定时间入住酒店客房，在及时履行与酒店约定的取消预定通知义务后，对于被保险人预付但实际未使用的，且无法退还的酒店房费，保险人（释义二）在扣除本保险合同约定的免赔额后按照保险合同约定的赔付比例向被保险人赔偿，最高给付金额以本保险合同所载明的保险金额为限。

1、指定入住人身故、遭遇**意外伤害**（释义三）事故导致**严重受伤**（释义四）或罹患**突发性疾病**（释义五），经当地**医院医生**（释义六）诊断须住院治疗或不宜继续原定行程；

2、指定入住人的**配偶**（释义七）、父母、子女或**随行旅伴**（释义八）身故、遭遇意外伤害事故导致严重受伤或罹患突发性疾病，经当地医院医生诊断须住院治疗或不宜继续原定行程；

3、指定入住人因被疑似或确诊感染**传染性疾病**（释义九）而依法被隔离致使无法继续原定行程；

4、指定入住人或其配偶在酒店预订后初次被诊断出怀孕；

5、指定入住人或其配偶因初次诊断患有妊娠并发症，且经当地医院医生诊断不宜继续原定行程；

6、指定入住人被劫持、绑架；

7、酒店入住首日之前七日内，指定入住人因中国境内日常居住地的**家庭财产**（释义十）遭受火灾、爆炸、**自然灾害**（释义十一）、室内管道破裂或被盗窃抢劫导致严重损失，且无法继续原定行程；

8、指定入住人因公务行程变更，且无法继续原定行程；

9、指定入住人因学校课程或考试安排变更，无法继续原定行程；

10、指定入住人因签证被拒签，无法继续原定行程；

11、在酒店入住首日，指定入住人因所乘坐的前往酒店所在地的既定**航班延误**（释义十二）或取消，且虽搭乘航空公司安排的替代交通工具仍无法在入住第一日最晚退房时间前的六小时入住原预订酒店；

12、指定入住人因自驾前往酒店所在地途中，车辆意外抛锚须救援公司救援，且无法按原定行程入住所预订的酒店；

13、指定入住人因自驾前往酒店所在地途中，车辆发生意外交通事故，且无法按原定行程入住所预订的酒店；

14、酒店入住首日之前七日内，指定入住人因有效身份证件丢失，且无法继续原定行程或入住原预订酒店；

15、指定入住人在预订酒店之前报名参加的原定于酒店入住首日及之后三天内于酒店所在地进行的国家级考试延期举行或取消的；

16、酒店入住首日之前七日内，指定入住人所计划乘坐的前往酒店所在地的既定**公共交通工具**（释义十三）突发承运人雇员罢工、暴动，且无法继续原定行程；

17、酒店入住首日之前七日内，指定入住人出发地或酒店所在地突发暴动、民间骚乱或**流行疫病**（释义十四），且无法继续原定行程；

18、指定入住人出发时，国家文旅局、外交部或其他相关部门已发布了针对该酒店所在地的相关警告，且无法继续原定行程；

19、酒店入住首日之前七日内，指定入住人出发地或酒店所在地发生 5 级（含）以上地震，且无法继续原定行程；

20、酒店入住首日之前七日内，指定入住人出发地或酒店所在地气象部门发布自然灾害预警信号，且无法继续原定行程；

21、酒店所在地发生恐怖袭击活动且满足下列条件：

（1）恐怖袭击活动发生地距离指定入住人预订酒店所在地，方圆 150 公里以内；

（2）恐怖袭击活动发生在指定入住的人员出发之日前 30 日内。

**（二）非列明原因取消保险责任（可选责任）**

在保险期间内，被保险人提前预订本保险合同约定的酒店客房，在支付酒店房费或其他形式的担保金或押金后，**因除上述第（一）项列明原因以外的其他原因无法按预定时间入**

住酒店，在及时履行与酒店约定的取消预定通知义务后，对于被保险人预付但实际未使用的，且无法退还的酒店房费，保险人在扣除本保险合同约定的免赔额后按照保险合同约定的赔付比例向被保险人赔偿，最高给付金额以本保险合同所载明的保险金额为限。

本保险合同为损失补偿型保险合同，适用损失补偿原则。被保险人如果已从其它任何途径（包括但不限于任何第三方个人或单位、保险人在内的任何商业保险机构、政府机构或者社会福利机构等）获得相应损失补偿，则保险人仅对被保险人实际发生的费用损失扣除其所获的补偿后的部分按照本保险合同的约定进行赔付，最多不超过保险金额。

#### 第四部分 责任免除

第六条 列明原因取消保险责任中，因下列原因或下列行为导致的酒店客房取消，保险人不承担赔偿责任：

- （一）被保险人、指定入住人或其直系家庭成员、随行旅伴的违法犯罪行为；
- （二）投保人、被保险人或指定入住人与酒店的串通行为；
- （三）被保险人或指定入住人的自致伤害或自杀，但自杀时为无民事行为能力人的除外；
- （四）投保人在投保前已意识到或应当意识到任何将可能导致酒店客房预订取消的情况或条件，包括但不限于指定入住人身体状况不适合出行、出发地或目的地官方已发布了针对该旅行目的地的罢工、抗议、恶劣天气、自然灾害、恐怖袭击、传染病等相关警告；
- （五）因酒店原因导致指定入住人无法入住造成的损失；
- （六）被保险人若以信用卡签账方式支付预定酒店费用后，已按信用卡发卡机构的相关规定，提交声明书请求发卡银行暂停付款或将其缴付款项扣回。
- （七）在支付酒店房费或其他形式的担保金或押金之前发生的保险责任列明的情形；
- （八）被保险人违背医嘱；
- （九）指定入住人主动放弃搭乘航空公司安排的可及时到达酒店所在地的替代公共交通工具；
- （十）战争、核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染。

第七条 非列明原因取消保险责任中，因下列原因或下列行为导致的酒店客房取消，保险人不承担赔偿责任：

- （一）被保险人、指定入住人或其直系家庭成员、随行旅伴的违法犯罪行为；
- （二）投保人、被保险人或指定入住人与酒店的串通行为；
- （三）被保险人或指定入住人的自致伤害或自杀，但自杀时为无民事行为能力人的除外；
- （四）投保人在投保前已意识到或应当意识到任何将可能导致酒店客房预订取消的情况或条件，包括但不限于指定入住人身体状况不适合出行、出发地或目的地官方已发布了

针对该旅行目的地的罢工、抗议、恶劣天气、自然灾害、恐怖袭击、传染病等相关警告；

(五) 因酒店原因导致指定入住人无法入住造成的损失；

(六) 被保险人若以信用卡签账方式支付预定酒店费用后，已按信用卡发卡机构的相关规定，提交声明书请求发卡银行暂停付款或将其缴付款项扣回。

(七) 政府禁令或管制；

(八) 战争、核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染。

**第八条** 下列损失或费用，保险人不承担赔偿责任：

(一) 被保险人未能及时履行与酒店约定的取消预定通知义务而导致的扩大损失；

(二) 任何不属于酒店客房住宿费的其他费用；

(三) 指定入住人已经办理酒店入住后取消酒店预订的损失；

(四) 未能提供有关材料，导致无法核实的损失；

(五) 间接损失。

#### 第五部分 保险金额和免赔额（率）

**第九条** 保险金额是保险人承担给付该被保险人保险金责任的最高限额。保险金额由投保人、保险人双方约定，并在本保险合同中载明。投保人和保险人也可分别约定必选责任保险金额与可选责任保险金额，并在本保险合同中载明。

**第十条** 免赔额（率）由投保人和保险人协商确定，并在保险合同中载明。

#### 第六部分 保险期间

**第十一条** 本保险合同保险期间由保险人和投保人协商确定，以保险单载明的起讫时间为准。

#### 第七部分 投保人、被保险人义务

**第十二条** 除另有约定外，投保人应当在保险合同成立时交清保险费，保险费未交清前，本保险合同不生效，且保险人不承担保险责任。

**第十三条** 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。

前款规定的保险合同解除权，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。发生保险事故的，保险人应当承担赔偿保险金的责任。

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。保险人在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保险金的责任。

**第十四条** 投保人住所、通讯地址或联系方式变更时，应及时以书面形式通知保险人。投保人未通知的，保险人按本保险合同所载明的最后住所、通讯地址或联系方式发送的有关通知、电子邮件、手机短信等，均视为已发送给投保人。

**第十五条** 在保险期间内，投保人需变更保险合同其他内容的，应以书面形式向保险人提出申请。保险人同意后出具批单，并在本保险合同中批注。

## 第八部分 保险人义务

**第十六条** 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约定的保险凭证。

**第十七条** 保险人依据本保险合同的约定，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。

**第十八条** 保险人收到被保险人的赔偿保险金的请求后，在原预定离店日期后开始审核赔案，并应当及时对是否属于保险责任作出核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定。对属于保险责任的，在与被保险人达成赔偿保险金的协议后十日内，履行赔偿保险金义务。

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通知书，并说明理由。

**第十九条** 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保险金的数额后，应当支付相应的差额。

## 第九部分 赔偿处理

**第二十条** 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供如下证明和材料：

- (一) 保险合同凭据；
- (二) 索赔申请书；
- (三) 被保险人及指定入住人的身份证明；
- (四) 被保险人向酒店支付的预付房费或信用卡担保扣款凭证，银行卡消费明细、信用卡账单或旅行社出具的预订证明；
- (五) 指定入住人取消所预订酒店客房的收据、以及取消酒店的未退款或扣款凭证，银行卡消费明细、信用卡账单等；
- (六) 旅行社、酒店出具的证实押金不可退还或罚金的证明原件；
- (七) 罚金或押金的发票或收据原件；

(八)若无法入住原因涉及指定入住人的配偶、父母、子女、随行旅伴,需要提供与指定入住人的关系证明;

(九)若指定入住人因本保险合同承保的列明原因取消保险责任约定的情形之一导致保险事故发生时,应提供能证明保险事故确实发生的证明材料;

(十)其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料;

(十一)若被保险人委托他人申请的,还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。

被保险人因特殊原因不能提供以上材料的,应提供其他合法有效的材料。**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,保险人对无法核实的部分不承担赔偿责任。**

若保险人可通过第三方平台或其他渠道获得上述信息、资料或数据的,则可相应免除被保险人提交上述材料的义务。

**第二十一条 保险金申请人向保险人请求保险金的诉讼时效,按照有关法律规定执行,自其知道或者应当知道保险事故之日起计算。**

## 第十部分 合同的解除和争议处理

**第二十二条** 保险责任开始前,投保人要求解除本保险合同的,保险人按照本保险合同约定在扣除退保手续费后向投保人退还剩余保险费,退保手续费由投保人和保险人协商确定,并在保险合同中载明。保险责任开始后,投保人不得解除本保险合同。

投保人解除本保险合同时,应提供下列证明文件和资料:

- (一) 保险合同解除申请书;
- (二) 保险单或保险合同凭证;
- (三) 保险费交付凭证;
- (四) 投保人身份证明。

**第二十三条** 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,提交本保险合同载明的仲裁机构仲裁;本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,依法向保险人所在地人民法院起诉。

**第二十四条** 与本保险合同有关的以及履行本保险合同产生的一切争议处理适用中华人民共和国法律(不包括港澳台地区法律)。

## 第十一部分 释义

### 一、指定入住人

指被保险人在预订酒店客房时,在酒店预订系统中针对每一独立房间登记全名,并会实际入住该酒店房间的人。

## 二、保险人

指众安在线财产保险股份有限公司。

## 三、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身体受到的伤害。**自然死亡、疾病身故、猝死、自杀以及自伤均不属于意外伤害。**

## 四、严重受伤

指经医院医生诊断及证实所受的伤危及生命且不宜继续原定行程。

## 五、突发性疾病

指在本条款规定的保险期间内，在旅行时首次罹患的突然发生的急性疾病或出现的症状，并经医院医生诊断及证实罹患的疾病危及生命且不宜继续原定行程，但不包括本保险合同生效前罹患的任何疾病或出现的任何症状及任何慢性疾病。

## 六、医院医生

指领有所在地执业医师执照、在医院内行医并拥有处方权的医生（**被保险人或指定入住人本人、其配偶或其直系亲属除外**）。

医院：指保险人认可的根据所在国家法律规定合法成立、运营并符合以下标准的医疗机构：

- 1、主要运营目的是以住院门诊形式接待患病、受伤的人并为其提供医疗护理和治疗；
- 2、在一名或若干医生的指导下为病人治疗，其中最少有一名合法执业资格的驻院医生驻诊；
- 3、维持足够妥善的设备为病人提供医学诊断和治疗，并于机构内或由其管理的其他地方提供进行各种手术的设备；
- 4、有合法执业的护士提供和指导二十四小时的全职护理服务；
- 5、**非主要提供康复、康健、天然治疗、精神疾病治疗、护理、疗养、养老、戒毒、戒酒服务或类似服务的医疗机构。**

若医疗机构处于中国境内（不包括香港、澳门及台湾地区），则必须是保险人认可的中华人民共和国卫生部医院等级分类中的二级或二级以上的医院或其他保险人认可的医疗机构。

## 七、配偶

指保险事故发生时与其存有合法婚姻关系的夫或妻。

## 八、随行旅伴

指同指定入住人一同参加旅行之同团伙伴，该伙伴的身份应当为指定入住人之同事、朋友或亲属。

## 九、传染性疾病

指《中华人民共和国传染病防治法》中所指甲类、乙类、丙类传染病及中华人民共和国国务院卫生行政部门决定并公布的需要列入乙类、丙类传染病的其他传染病。

## 十、家庭财产

指与被保险人有保险利益的房屋内的以下财产：

- 1、房屋及其附属设备和室内装修材料；
- 2、存放于室内的衣着用品、床上用品、家具、用具、家用电器、文化娱乐用品及其他生活资料。

### **十一、自然灾害**

指雷击、**台风、飓风**、龙卷风、风暴、暴雨、洪水、冻灾、冰雹、地崩、山崩、雪崩、火山爆发、地面突然下沉下陷以及其他人力不可抗拒的破坏力强大的自然现象。

台风、飓风：指中心附近最大平均风力12级或以上，即风速在32.6米/秒以上的热带气旋；飓风是一种与台风性质相同、但出现的位置区域不同的热带气旋，台风出现在西北太平洋海域，而飓风出现在印度洋、大西洋海域。

### **十二、航班延误**

指经相关政府部门登记许可的以客运为目的从事合法商业营运的民用航空客机，未能按其对外公布的班期时刻表上列明的到达时间将旅客运达目的地。

### **十三、公共交通工具**

指领有当地政府主管部门依法颁发的公共交通营运执照，以收费方式合法载客的以下交通工具：

- 1、公共汽车、长途汽车、出租车、渡船、气垫船、水翼船、轮船、火车、有轨电车、轨道列车（包括地铁、轻轨及磁悬浮列车）；
- 2、经营固定航班的航空公司经营的来往商业客运机场的固定翼飞机；
- 3、航空公司所经营的且往来商业客运机场之间或有营运执照的直升机场之间营运的直升飞机；
- 4、按固定路线和时间表营运的固定机场客车。

若上述所列的各种公共交通工具用于非公共交通工具的目的和用途，均不符合本保险合同中“公共交通工具”的定义。另政府、企业及私人包机、包车亦不在公共交通工具定义之内。

### **十四、流行疫病**

指下列情形之一：

- 1、旅行目的地政府当局正式对外宣布当地爆发传染病；
- 2、中华人民共和国政府相关部门发出出境公告，声称由于旅行目的地爆发传染病，不建议前往该地；
- 3、WHO宣布发生警告级别为6级的传染病，或虽未到6级但旅行目的地政府当局已经实施关闭边境的行为。