众安在线财产保险股份有限公司
旅行社旅游服务质量保证金履约保证保险条款（互联网）
注册号：C00017931412024030845181
（众安在线）（备-保证保险）【2025】（主）081号

总 则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单、保险凭证及批单组成。凡涉及本保险合同的约定，均应采用书面形式。

第二条 根据《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》等国家相关法律法规的规定，在中华人民共和国境内（**不包括港、澳、台地区**）成立的，具有《旅行社业务经营许可证》的旅行社，可作为本保险合同的投保人。

第三条 与投保人签订旅游服务合同或与投保人具有事实旅游服务关系的旅游者可作为本保险合同的被保险人。

保险责任

第四条 在保险期间内，当出现下列情形之一给被保险人造成经济损失的，保险人依据旅游行政主管部门的决定或者人民法院的判决、裁定及其他生效法律文书，按照本保险合同的约定，向被保险人承担赔偿责任。

（一）投保人因违反旅游合同约定，侵害旅游者合法权益，经旅游行政主管部门查证属实的；

（二）投保人因解散、破产或者其他原因造成旅游者预交旅游费损失的；

（三）人民法院判决、裁定及其他生效法律文书认定投保人损害旅游者合法权益，且投保人拒绝或者无力赔偿的；

（四）经旅游行政主管部门决定，垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助费用的；

（五）法律、行政法规规定可以使用旅行社旅游服务质量保证金的其他情形。

责任免除

第五条 发生不属于根据《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》等法律、行政法规的规定可以使用旅游服务质量保证金的情形的，保险人不负责赔偿。

第六条 存在下列任一情形的，保险人不承担赔偿责任：

（一）投保人与被保险人签订的旅游合同依法认定无效、被撤销或经双方协商一致解除的；

（二）投保人已向被保险人补偿的款项；

（三）投保人与被保险人对签订的旅游合同内容进行实质性变更（包括合同主体变更、权利义务修改等），事先未征得保险人书面同意的；

（四）投保人、被保险人采用合谋欺诈、串通等恶意手段订立旅游合同。

第七条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- (一) 战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动或恐怖袭击；
- (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、水污染及其他各种污染；
- (四) 洪水、台风、地震、海啸等自然灾害及次生灾害；
- (五) 被保险人的故意行为、犯罪行为。

第八条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- (一) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的金额，以二者中高者为准；
- (二) 罚款、罚金及违约金等惩罚性赔偿；
- (三) 其他不属于本保险责任范围内的损失、费用和责任。

保险期间

第九条 本保险合同的保险期间根据旅游行政主管部门的规定确定，起始日和终止日以保险单载明的起讫时间为准，最长不超过一年。

保险金额与免赔率（额）

第十条 本保险合同的保险金额，以投保人根据《中华人民共和国旅游法》、《旅行社条例》等相关法律法规中，规定的应交纳的旅行社旅游服务质量保证金金额为基础，由保险人与投保人协商确定，并在保险单中载明。

第十一条 本保险合同实行绝对免赔，绝对免赔率（额）由投保人与保险人协商确定，并在保险单中载明。

保险人义务

第十二条 订立本保险合同时，采用保险人提供的格式条款的，保险人向投保人提供的投保单应当附格式条款，保险人应当向投保人说明本保险合同的内容。对本保险合同中免除保险人责任的条款，保险人在订立本保险合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示，并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明；未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。

第十三条 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。

第十四条 保险事故发生后，保险人按本保险合同的约定，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。

第十五条 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，但本保险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，在与被保险人达成赔偿保险金的协议后十日内，履行赔偿保险金义务。本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 保险人收到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，经核定属于保险责任的，保险人在收到《索赔申请书》、旅游行政主管部门出具的《旅游行政主管部门划拨旅游服务质量保证金决定书》或人民法院判决、裁定及其他生效法律文书后5个工作日内，或保险人在收到《索赔申请书》、《关于使用旅游服务质量保证金垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助费用的决定书》后24小时内，按照本保险合同约定向被保险人履行赔偿保险金义务。

投保人、被保险人义务

第十七条 订立本保险合同，保险人就保险标的、投保人、被保险人等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。自合同成立之日起超过二年的，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。

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。

第十八条 投保人在投保时应向保险人提供以下资料：

- (一) 投保人营业执照复印件；
- (二) 旅游行政主管部门对投保人从事旅行社业务的备案登记及相关必要批文；
- (三) 保险人要求提供的其他相关材料。

第十九条 投保人应当在本保险合同成立时一次性支付全部保险费。投保人未按约定支付全部保险费的，本保险合同不生效。

第二十条 在保险合同有效期内，保险标的的危险程度显著增加，包括但不限于投保人的业务经营范围、经营情况发生重大改变时，投保人、被保险人应立即书面通知保险人，保险人有权要求增加保险费或者解除合同。

投保人、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或上述重要事项变更而发生的保险事故，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，投保人与被保险人均应尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失。

第二十二条 被保险人或旅游行政主管部门或人民法院向保险人请求赔偿保险金时，应提供下列证明和资料：

（一）索赔申请书；

（二）《旅游行政主管部门划拨旅游服务质量保证金决定书》或者《关于使用旅游服务质量保证金垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助费用的决定书》或者人民法院判决、裁定及其他生效法律文书相关证明文件；

（三）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。

被保险人或旅游行政主管部门或人民法院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

第二十三条 发生保险责任范围内的损失，保险人按以下公式计算赔偿：

赔偿金额=保险损失金额×(1-免赔率)，或赔偿金额=保险损失金额-免赔额。

其中，保险损失金额为投保人根据旅游行政主管部门的决定或者人民法院的判决、裁定及其他生效法律文书应向被保险人赔偿的金额扣除被保险人已向投保人或其担保人（如有）索赔所得的赔偿金额后的金额。但最高不超过保险金额。

第二十四条 发生保险事故时，如果存在重复保险，即被保险人的损失在有相同保障的其他保险项下也能够获得赔偿，则本保险人按照本保险合同的保险金额与其他保险合同及本合同的保险金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赔偿金的，保险人有权向被保险人追回多支付的部分。

第二十五条 发生保险责任范围内的损失，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投保人及其担保人（如有）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。

被保险人已经从投保人及其担保人（如有）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，被保险人放弃对投保人及其担保人（如有）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投保人及其担保人（如有）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。

争议处理与法律适用

第二十六条 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，提交保险单载明的仲裁机构仲裁；保险单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。

第二十七条 本保险合同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）。

其他事项

第二十八条 保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，应当经旅游行政主管部门书面同意，并支付相当于保险费 5% 的退保手续费，保险人应当退还保险费；保险人要求解除保险合同的，不得向投保人收取手续费并应退还已收取的保险费。

第二十九条 保险责任开始后，未经旅游行政主管部门书面同意，投保人不得申请变更或解除本保险合同。除本保险合同另有约定外，保险人不得解除合同，保险人根据本保险合同约定，要求解除保险合同的，应提前十五日向投保人发出解约通知书，保险人按照保险责任开始之日起至合同解除之日止期间与保险期间的日比例计收保险费，并退还剩余部分保险费，但根据本保险合同约定保险人解除保险合同不退还保险费的除外。

投保人申请变更或解除本保险合同时，应向保险人提供：

- (1) 批改或退保申请书；
- (2) 保险单；
- (3) 投保人有效身份证件；
- (4) 旅游行政主管部门出具的对批改/退保无异议的相关书面证明，但属于增加保险金额的批改无需提供旅游行政主管部门出具的无异议书面证明。

投保人按前款约定申请变更保险合同且保险人同意的，由保险人就变更内容出具批单或在保险合同中批注或与投保人另行订立书面协议。投保人按前款约定申请解除保险合同且保险人同意退保的，自投保人申请之日起，本保险合同解除，保险人按照保险责任开始之日起至合同解除之日止期间与保险期间的日比例计收保险费，并退还剩余部分保险费。