

---

# 华农财产保险股份有限公司

## 旅行社责任保险条款（2018 版）

注册编号：C00010130912018121709951

### 总 则

**第一条** 本保险合同（以下简称为“本合同”）由投保单、保险单或其他保险凭证及所附条款，与本合同有关的投保文件、声明、批注、附贴批单及其他书面文件构成。凡涉及本合同的约定，均应采用书面形式。

**第二条** 凡在中华人民共和国（不含香港、澳门特别行政区和台湾地区，下同）境内依法设立并登记注册、合法经营的旅行社，均可作为本合同的投保人和被保险人。

### 保险责任

**第三条** 在保险期间内，被保险人从事旅行社经营活动时，因旅行社疏忽或过失、发生意外事故造成被保险人接待的境内外旅游者（以下简称“旅游者”）遭受下列损失或费用，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）应由被保险人承担经济赔偿责任的，保险人按照本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）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”），保险人按照本合同的约定也负责赔偿。

### 责任免除

**第四条** 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、被保险人或其代表的故意行为；
- （二）战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、恐怖主义活动、罢工、暴动、骚乱；
- （三）核爆炸、核裂变、核聚变；
- （四）放射性污染及其他各种环境污染；
- （五）行政行为、司法行为；
- （六）被保险人委托非旅行社的单位或个人代办旅游业务；
- （七）旅游者的故意行为；
- （八）因旅游者挑衅或故意行为而导致的打斗、被袭击或被谋杀；

- 
- (九) 旅游者妊娠、流产、分娩、药物过敏；
  - (十) 旅游者接受整容手术和任何医疗事故；
  - (十一) 旅游者未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物；
  - (十二) 旅游者不服从旅游区或旅游团管理规定；
  - (十三) 既不提供全陪或领队，也不提供地陪的散客旅游活动；
  - (十四) 地震、雷击、暴雨、洪水、海啸、火山爆发、地下火、龙卷风、暴风等自然灾害；
  - (十五) 旅游者的犯罪行为或自身疾病；
  - (十六) 被保险人的旅游服务质量未达到国家、行业或合同规定的标准；
  - (十七) 旅游者从事赛车、赛马、攀崖、滑翔、探险性漂流、潜水、滑雪、滑板、跳伞、热气球、蹦极、冲浪等高风险活动；
  - (十八) 旅游者因酗酒或受毒品、管制药物的影响；
  - (十九) 旅游者驾驶交通工具。

第五条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- (一) 发生未经公安部门认定或无外来明显痕迹的盗窃、抢劫所导致的财产的损失；
- (二) 金银、首饰、珠宝、文物、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；
- (三) 被保险人或其雇员的人身损害及其所有或管理的财产的损失；
- (四) 在合同或协议中约定的应由被保险人承担的赔偿责任，但即使没有这种合同或协议，被保险人依法仍应承担的赔偿责任不在本款责任免除范围内；
- (五) 罚款、罚金及惩罚性赔偿；
- (六) 精神损害赔偿；
- (七) 间接损失；
- (八) 保险单中载明的应由被保险人自行承担的免赔额（率）。

第六条 因下列情形之一造成旅游者支出医疗费，保险人不负责赔偿：

- (一) 旅游者洗牙、洁齿、验光、心理治疗、装配假牙、假眼、假肢或者助听器等；
- (二) 旅游者健康护理等非治疗性行为；
- (三) 旅游者以家庭病床、挂床形式治疗；
- (四) 旅游者一般性体格检查、健康检查、疗养或康复治疗。

第七条 其他不属于本合同责任范围内的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

#### 责任限额（赔偿限额）与免赔额（率）

第八条 本合同的赔偿限额包括每次事故赔偿限额、每人人身伤亡赔偿限额、每人医疗费用赔偿限额、每人财产损失赔偿限额、累计赔偿限额。各项赔偿限额由投保人与保险人协

---

商确定，并在保险单中载明。

**第九条** 每人医疗费用免赔额（率）、每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在订立本合同时协商确定，并在保险单中载明。

#### 保险期间

**第十条** 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

**第十一条** 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** 保险人依据第二十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责任。

**第十四条** 保险人按照第二十四条的约定，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或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求后，应当及时作出核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定，但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或者受益人；对属于保险责任的，在与被保险人或者受益人达成赔偿或者给付保险金的协议后十日内，履行赔偿或者给付保险金义务。保险合同对赔偿或者给付保险金的期限有约定的，保险人应当按照约定履行赔偿或者给付保险金义务。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给付保险金通知书，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** 除另有约定外，投保人应一次性交付保险费。投保人未按本款约定交付保险费的，本合同不生效，保险人不承担保险责任。

**第十九条** 被保险人应严格遵守国家相关法律及有关安全方面的规定，加强管理，采取合理的预防措施，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施。

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者解除合同。

**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的，被保险人应当及时通知保险人，保险人可以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。

**第二十一条** 知道保险事故发生后，被保险人应该：

（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。

**第二十二条** 被保险人收到索赔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，被保险人对受害人及其代理人作出的任何承诺、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，不属于本保险责任范围或超出应赔偿限额的，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。

**第二十三条** 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，并给予必要的协助。

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。

**第二十四条** 被保险人申请赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料原件：

- 
- (一) 保险单正本和保险费发票；
  - (二) 旅游合同、旅游团成员清单；
  - (三) 政府相关部门出具的事故证明；

(四) 旅游者身故的，须提供公安部门或保险人认可的医疗机构出具的死亡证明。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；

(五) 旅游者残疾的，须提供保险人指定或认可的医疗机构或司法机关出具的残疾鉴定诊断书；

(六) 旅游者支出医疗和看护费用的，须提供二级以上（含）医院或保险人认可的医疗机构出具的医疗费用收据、诊断证明、住院证明及病历等；旅游者在境外就医的，须提供境外公立医院出具的医疗费用收据、诊断证明、住院证明及病历等；

(七) 财产损失清单；

(八) 生效的法律文书（包括裁定书、裁决书、判决书、调解书等）；

(九) 投保人或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

**第二十五条** 发生保险事故后，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) 被保险人与索赔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) 对于每次事故造成的损失，保险人在每次事故赔偿限额内计算赔偿，其中**对每人人身伤亡的赔偿金额不得超过每人人身伤亡赔偿限额，对每人财产损失的赔偿金额不得超过每人财产损失赔偿限额**；

(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（率）后进行赔偿，但对于人身伤亡的赔偿不扣除每次事故免赔额（率）；

(三) 在保险期间内，**保险人对多次事故损失的累计赔偿金额不超过累计赔偿限额**。

**第二十七条** 除另有约定外，保险人对每次事故法律费用的赔偿金额在第二十六条计算的赔偿金额以外另行计算，并且赔偿时不扣减免赔额（率），但**每次事故的赔偿总额不超过保险单中载明的基本险项下的每次事故赔偿限额的 5%**。

在保险期间内，**保险人对法律费用的累计赔偿金额不超过保险单中载明的累计赔偿限额的 5%**。

---

如果被保险人的赔偿责任同时涉及保险事故和非保险事故,并且无法区分法律费用是因何种事故而产生的,保险人按照保险赔偿金额总和(不含法律费用)占应由被保险人承担的全部赔偿金额总和(不含法律费用)的比例赔偿法律费用。

**第二十八条** 被保险人给旅游者造成损害,被保险人未向该旅游者赔偿的,保险人不得向被保险人赔偿保险金。

**第二十九条** 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项下也能够获得赔偿,则本保险人按照本合同的赔偿限额与其他保险合同及本合同的赔偿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赔偿金的,保险人有权向被保险人追回多支付的部分。

**第三十条** 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。

**第三十一条** 保险赔偿结案后,保险人不再负责赔偿任何新增加的与该次保险事故相关的损失、费用或赔偿责任。

当一次保险事故涉及多名索赔人时,如果保险人和被保险人双方已经确认了其中部分索赔人的赔偿金额,保险人可根据被保险人的申请予以先行赔付。先行赔付后,保险人不再负责赔偿与这些索赔人相关的任何新增加的赔偿金额。

**第三十二条** 被保险人向保险人请求赔偿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。

#### 争议处理和法律适用

**第三十三条** 因履行本合同发生的争议,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。

**第三十四条** 本合同的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

**第三十五条** 本合同成立后,投保人可要求解除本合同。投保人要求解除本合同的,应当向保险人提出书面申请,本合同自保险人收到书面申请时终止。

**第三十六条** 本合同成立后,保险人根据保险法规定或者本合同约定要求解除本合同的,除保险法另有规定或本合同另有约定外,本合同自解除通知送达投保人最后所留通讯地址时终止。

---

**第三十七条** 在保险单中载明的保险责任起始日前，投保人要求解除本合同的，除本合同另有约定外，投保人应当按照保险费 5%的比例向保险人支付手续费，保险人退还已收取的保险费。

**第三十八条** 在保险单中载明的保险责任起始日后解除本合同的，除本合同另有约定外，保险人应向投保人退还未满期保险费。

**第三十九条** 如果解除时，本合同项下仍有尚未赔偿结案的保险事故，保险人可在赔偿结案后再向投保人退还未满期保险费。

## 释义

**第四十条** 除另有约定外，本合同中的下列词语具有如下含义：

1. 旅游者：是指由本人或其代理人与被保险人签订书面旅游合同，并接受被保险人服务的个人。

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及代码》（JR/T 0083-2013）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. 每次事故：是指一名或多名索赔人基于同一原因或理由，单独或共同向被保险人提出的，属于保险责任范围内的一项或一系列索赔或民事诉讼，本合同将其视为一次保险事故，在本合同中简称为每次事故。

4. 未满期保险费：是指保险人应退还的剩余保险期间的保险费，未满期保险费按照以下公式计算：

未满期保险费 = 保险费 × (剩余保险期间天数 / 保险期间天数) × (累计赔偿限额 - 累计赔偿金额) / 累计赔偿限额

其中，累计赔偿金额是指在实际保险期间内，保险人已支付的保险赔偿金额和已发生保险事故但还未支付的保险赔偿金额之和，但不包括保险人负责赔偿的法律费用。