

天安财产保险股份有限公司

旅行社责任险保险条款 (A版)

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依法设立并登记注册、合法经营的旅行社，均可作为被保险人。

保险责任

第三条 财产损失和人身伤亡责任

在保险期间内，被保险人在组织旅游活动（包括自由行项目）中，因下列原因，造成被保险人接待的境内外旅游者（以下简称“旅游者”）遭受人身伤亡或财产损失，以及造成受被保险人委派并为旅游者提供服务的导游或者领队人员的人身伤亡，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）应由被保险人承担的赔偿责任，保险人根据保险合同的约定负责赔偿：

（一）旅游者财产有明显痕迹被盗窃的，或旅游者财产在被保险人或旅游辅助服务者的集中照管下损失的，或在旅游者人身伤害事件中同时发生财产损失的；

旅游者的旅行证件在被保险人集中照管下损毁、丢失的，对旅行证件重新办理的费用保险人也负责赔偿；

（二）被保险人组织、接待的旅游活动中发生交通事故的；

（三）在被保险人组织、接待的旅游活动中发生旅游者食物中毒事件的；

（四）被保险人因过失，未尽到谨慎选择旅游辅助服务者义务，发生旅游者人身伤害事件的；

（五）被保险人因过失，在行前未尽到询问旅游者与旅游活动相关的个人健康信息义务或对行程中可能危及旅游者人身、财产安全的事项未向旅游者作出必要的真实说明和明确的警示或未采取防止危害发生的必要措施，发生旅游者人身伤害事件的；

（六）发生危及旅游者人身安全事故时，被保险人因过失未采取必要的保护、救助措施，致使损害进一步扩大的；

（七）被保险人因过失，对旅游行程或旅游项目安排不当，发生旅游者人身伤害事件的；

（八）发生本保险条款第四条约定的延误情形后，遭遇自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件、战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、骚乱、暴动、恐怖活动等不可归责于被保险人及其旅游辅助服务者的客观原因导致的事件，致使旅游者人身受到伤害的；

（九）由于被保险人的旅游辅助服务者的原因，导致在被保险人或其旅游辅助服务者的经营场所发生旅游者人身伤害事件的；

（十）由于第三人的原因，导致发生旅游者人身伤害事件，且被保险人或其旅游辅助服务者未尽到安全保障义务，被保险人应承担补充赔偿责任的；

(十一)被保险人的工作人员履行职责的过程中,由于其工作人员导致旅游者人身伤害的;

第四条 有责延误费用责任

被保险人组织、接待的旅游活动中,由于发生第三条(除第一、第六、第十二、第十三项外)情形,导致旅游者行程延误或终止(含被拒绝出入境),因此发生的合理、必要的交通费(包括往返机场、车站、码头与住宿地之间的费用;因机票、车票、船票等交通票改签或退票而产生的手续费用;因确实无法改签或退票而损失的原已购买的机票、车票、船票等费用)、食宿费用等,保险人在保险单载明的每次事故每人有责延误费用责任限额内,采用经济性的标准,即合理的、必要的,且不高于旅游团原预定的交通费和食宿费用标准情况下按照实际发生的费用负责赔偿。

第五条 无责救助费用责任

被保险人在组织、接待旅游活动中,发生自然灾害、事故灾难、突发公共卫生事件、战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、骚乱、暴动、恐怖活动等不可归责于被保险人及其旅游辅助服务者的客观原因造成的事件,导致被保险人组织、接待的旅游者人身受到伤害的,被保险人履行救助义务而发生的合理、必要的交通费、食宿费、救护车使用费、必要物品购置费、通信费用,保险人依照本保险合同的约定负责赔偿。

第六条 其他责任

国家旅游局会同中国保险监督管理委员会规定的其他情形造成被保险人接待的境内外旅游者(以下简称“旅游者”)遭受人身伤亡或财产损失,以及造成受被保险人委派并为旅游者提供服务的导游或者领队人员的人身伤亡,应由被保险人承担的赔偿责任,保险人根据保险合同的约定也负责赔偿。

保险事故发生后,根据旅游者治疗的实际情况或经医生要求,旅游者需要转院进行后续治疗,包括但不限于从境外医院转往境内医院或从境内医院转往境外医院,为此发生的被保险人应承担的合理、必要的交通费、食宿费用。

第七条 施救费用责任

保险事故发生时,被保险人为减少赔偿责任,抢救受伤的旅游者、导游或领队人员及施救旅游者的财产所支付必要的、合理的费用,保险人按照本保险合同约定也负责赔偿,但该项费用赔偿总金额不得超过本保险单明细表中列明的每次事故责任限额。

第八条 法律费用责任

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,应由被保险人支付且事先经保险人书面同意的仲裁或诉讼费用以及其它必要的、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

第九条 下列原因造成的损失、费用和责任,保险人不负责赔偿:

- (一)核爆炸、核裂变、核聚变;
- (二)放射性污染及其他各种环境污染;
- (三)行政行为、司法行为;

- (四) 投保人、被保险人或其代表的故意行为、重大过失、犯罪行为；
- (五) 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；
- (六) 被保险人委托不具备相应资质的单位或个人代办旅游业务或提供相关旅游服务；
- (七) 旅游者、导游或领队人员的犯罪、故意、过失行为或自身疾病；
- (八) 因旅游者、导游或领队人员挑衅或故意行为而导致的打斗、被袭击或被谋杀；
- (九) 旅游者、导游或领队人员妊娠、流产、分娩、药物过敏；
- (十) 旅游者、导游或领队人员接受整容手术和任何医疗事故；
- (十一) 旅游者、导游或领队人员未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物；
- (十二) 旅游者、导游或领队人员不服从旅游区或旅游团管理规定；
- (十三) 旅游者、导游或领队人员因酗酒或受毒品、管制药物的影响；
- (十四) 旅游者、导游或领队人员从事赛车、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；
- (十五) 旅游者驾驶交通工具。

第十条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

(一) 被保险人或其代表或其雇员的人身伤亡（导游或者领队人员人身伤亡除外），以及上述人员所有的财产的损失；

(二) 被保险人与他人签订的协议所约定的责任，但依照法律规定应由被保险人承担的不在此列；

(三) 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；

(四) 除非另有约定，未载入旅行团员名册的任何人的任何损失（导游或者领队人员人身伤亡除外）；

(五) 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。

(五) 任何罚款、罚金及惩罚性赔偿；

(六) 任何精神损害赔偿；

(七) 任何间接损失；

第十一条 本保险合同保险单中载明的应由被保险人自行承担的免赔额（率）。

第十二条 其他不属于本保险责任范围的一切损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

责任限额与免赔额（率）

第十三条 责任限额包括每人人身伤亡责任限额、旅游者每人财产损失责任限额、每次事故每人有责延误费用责任限额、每次事故无责救助费用责任限额、每次事故责任限额和累计责任限额，由投保人自行确定，并在保险合同中载明。

第十四条 每次事故免赔额（率）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

第十五条 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

第十六条 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。

第十七条 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。

第十八条 保险人依据本保险合同约定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。自保险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，保险人承担赔偿责任。

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。

第十九条 保险人按照本保险合同的约定，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。

第二十条 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。保险人依照前款的规定作出核定后，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。

第二十一条 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

第二十二条 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。

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。

第二十三条 除另有约定外，投保人应按约定如期缴付保险费。

第二十四条 在本保险合同期间内，保险重要事项变更或保险标的危险程度显著增加的，投保人应及时书面通知保险人，保险人可以按照合同约定增加保险费或解除合同。

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。

第二十五条 被保险人应遵守有关的法律法规，严禁超范围经营。

第二十六条 被保险人应自觉接受有关管理部门和保险人的监督检查，对发现的问题，及时整改。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。

第二十七条 被保险人就旅游安全情况必须事先对旅游者、导游或领队人员给予充分提醒、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。

第二十八条 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。

第二十九条 被保险人收到损害赔偿请求时，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。

第三十条 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。

第三十一条 被保险人请求赔偿时，应提交旅游合同、旅游团成员清单、导游或者领队人员清单、保险单正本、事故证明书、损失清单、裁决或仲裁书、由县级以上（含县级）医疗机构出具的医疗证明以及投保人、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

第三十二条 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旅游者、导游或领队人员协商并经保险人确认;

(二) 仲裁机构裁决;

(三) 人民法院判决;

(四) 保险人认可的其它方式。

第三十三条 被保险人对旅游者、导游或领队人员应负的赔偿责任确定的, 根据被保险人的请求, 保险人应当直接向受害的旅游者、导游或领队人员赔偿保险金。被保险人怠于请求的, 受害的旅游者、导游或领队人员有权就其应获赔偿部分直接向保险人请求赔偿保险金。

被保险人给旅游者、导游或领队人员造成损害, 被保险人未向该旅游者、导游或领队人员赔偿的, 保险人不得向被保险人赔偿保险金。

第三十四条 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, 保险人在每次事故责任限额内计算赔偿, 其中对造成旅游者、导游或领队人员死亡的, 在每人人身伤亡责任限额内进行赔偿, 对造成旅游者、导游或领队人员残疾的, 依保险人认可的医疗机构或鉴定机构出具的伤残程度证明, 在保险合同所附《伤残赔偿比例表》规定的百分比乘以每人人身伤亡责任限额的数额内赔偿。

(二) 发生保险责任范围内的旅游者财产损失, 保险人在旅游者每人财产损失责任限额内, 按照以下约定计算出财产的实际损失后, 在扣除旅游者每人财产损失绝对免赔额后进行赔偿:

1、受损财产按折旧后的实际价值计算。年折旧率为 25%, 未满一年的按照一年计提折旧, 但赔偿金额最低不少于受损物品价值的 10%。

2、旅行证件重新办理的费用按照实际发生的费用计算。

3、在旅游者人身伤害事件中同时发生财产损失的, 且人身伤害有赔偿比例的, 适用人身伤害的赔偿比例。

(三) 对被保险人支出的有责延误费用, 保险人在保险单载明的每次事故每人有责延误费用责任限额内进行赔偿。

(四) 对被保险人支出的无责救助费用, 保险人在保险单载明的每次事故无责救助费用责任限额内, 按照以下约定计算赔偿:

1、交通费用: 是指被保险人选择合理、经济的交通工具将伤者送至医疗机构进行救治而发生的交通工具使用费用。如交通工具属于被保险人所有, 则参照其他类似营运车辆收费标准, 由保险人负责赔偿。

2、食宿费用: 如出于救助需要, 确实需要住宿和就餐的, 按实际发生的费用, 由保险人负责赔偿。食宿费用标准不高于旅游团原预定的食宿标准。

3、救护车使用费: 如出于救助需要, 确实需要使用救护车的, 按照实际支出的救护车使用费, 由保险人负责赔偿。

4、必要物品购置费用: 如出于救助需要, 确实需要购置物品的, 按照实际支出的合理、必要的物品购置费, 由保险人负责赔偿。

5、通信费用：出于救助需要实际支出的通信费用，由保险人负责赔偿。

（五）被保险人工作人员伤残的，被保险人有权选择向保险人或者工伤保险进行索赔；若被保险人选择先向工伤保险索赔，则保险人负责赔偿被保险人不能从工伤保险获得赔偿部分，但是对于死亡或残疾的一次性赔偿金，被保险人可同时从工伤保险和保险人处获得赔偿；

（六）在依据本条第（一）、（五）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）；

（七）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责任限额。

第三十五条 除合同另有约定外，对每次事故法律费用的赔偿金额，保险人在第三十四条计算的赔偿金额以外另行计算，但保险人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 30%，该责任限额单独计算，不包含在每次事故责任限额内。

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。

第三十六条 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，则本保险人按照本保险合同的责任限额与其他保险合同及本合同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。

第三十七条 发生保险责任范围内的损失，应由旅游辅助服务者承担保险事故责任，但受害方拒绝向旅游辅助服务者提出索赔，而只向被保险人提出索赔；或受害方同意向旅游辅助服务者提出索赔，但旅游辅助服务者不能及时赔偿或无能力承担赔偿责任的，保险人同意先行赔偿；期间被保险人应注意搜集相关的证明文件和材料（如事故责任方认定证明、旅游辅助者无力赔付书面说明、旅游者不愿向旅游辅助者进行追偿的说面说明等），在保险人先行赔偿后，被保险人应积极协助保险人向旅游辅助服务者进行追偿。

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。

第三十八条 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

第三十九条 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。

第四十条 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，适用中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）。

释义

第四十一条 除另有约定外，本合同中的下列词语具有如下含义：

1、**保险人：**是指天安财产保险股份有限公司。

2、**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。

3、**旅游活动：**包括团队旅游、自助游和单项委托。团队旅游是指旅行社预先设计旅游线路和日程，提供交通、住宿、餐饮、观光、游览、导游、领队等各项安排和服务，并以确定的价格对外公开招徕，旅游者按照合同约定的行程进行的旅游活动。自助游是指由旅行社事先设计并以确定的价格对外公开招徕，按确定的时间出发，提供交通、住宿、观光游览等一项或多项安排，不提供导游和领队服务，由旅游者自行安排游览行程的旅游活动。单项委托是指旅行社受自然人、法人或其他组织委托，代订交通客票、住宿、餐饮和代办出入境签证手续、会务、观光游览、休闲度假事务等旅游服务。

4、**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。

附录 1：伤残赔偿比例表

项 目	伤害程度	比例
(一)	死亡	100%
(二)	一级伤残	100%
(三)	二级伤残	90%
(四)	三级伤残	80%
(五)	四级伤残	70%
(六)	五级伤残	60%
(七)	六级伤残	50%
(八)	七级伤残	40%
(九)	八级伤残	30%
(十)	九级伤残	20%
(十一)	十级伤残	10%

注：本表中所指伤残级别应依照国家标准 GB/T16180-2006 职工工伤与职业病致残程度鉴定中之标准确定。