中国太平洋财产保险股份有限公司
旅游消费投诉处置责任保险（云南地区）条款

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、与本合同有关的投保文件、声明、批注、附贴批单或其他书面文件构成。凡涉及本合同的约定，均采用书面形式。

第二条 凡在中华人民共和国境内（不含香港、澳门特别行政区和台湾地区，下同）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，与被保险人接待的境内外旅游者（以下简称“旅游者”）发生旅游消费纠纷导致旅游者向行政主管部门提出投诉，依照中华人民共和国法律（以下简称“依法”）应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照下列约定负责赔偿。

（一）被保险人因不履行旅游合同义务或者履行旅游合同义务不符合约定，在依法承担继续履行责任、采取补救措施或者赔偿损失后，仍给旅行者造成的经济损失；且

（二）根据行政主管部门出具的《旅游投诉调解书》或者人民法院判决、裁定及其他生效法律文书等相关证明文件，应由被保险人承担的经济赔偿责任。

责任免除

第四条 下列原因造成的损失、费用或责任，保险人不负责赔偿：

- （一）不属于旅游合同规定的旅游消费纠纷；
- （二）因人身意外伤害事故导致的纠纷；
- （三）被保险人与消费者的恶意串通、欺诈行为；
- （四）被保险人故意或重大过失行为、犯罪行为；
- （五）行政行为或司法行为；
- （六）战争、敌对行为、恐怖行为、军事行动、武装冲突、罢工、暴动、民众骚乱；
- （七）洪水、地震、海啸及其他人力不可抗拒的自然灾害；
- （八）核爆炸、核子辐射和放射性污染；

第五条 对于下列损失、费用或责任，保险人不负责赔偿：

- （一）被保险人已向消费者赔偿的损失；
- （二）超出本保险合同保险金额的损失及费用；
- （三）滞纳金、罚款、罚金及惩罚性赔偿；
- （四）各项间接损失；

(五) 保单中载明的应由被保险人自行承担的免赔额(率)。

赔偿限额、免赔额(率)

第六条 除另有约定外, 每人赔偿限额和保险单累计赔偿限额由投保人和保险人协商确定, 并在保险单中载明。

第七条 本保险合同的免赔额(率)由投保人与保险人协商确定并在保险单中载明。

保险期间

第八条 保险人承担的保险责任期间为被保险人与游客签订的旅游合同约定的旅行时间, 自旅游团集中之时开始, 至旅游团解散之时止。

保险人义务

第九条 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。

第十条 订立保险合同, 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合同的内容。

对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。

第十一条 保险事故发生后, 投保人、被保险人提供的有关索赔的证明和资料不完整的, 保险人应当及时一次性通知投保人、被保险人补充提供。

投保人、被保险人义务

第十二条 投保人应履行如实告知义务, 如实履行保险人就有关情况提出的询问, 如实填写投保单。

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。

第十三条 除本保险合同另有约定外, 投保人应在保险合同成立时一次性交清全部保险费。保险费未交清前, 本保险合同不生效, 保险人不承担保险责任。

第十四条 发生旅游消费纠纷后, 投保人、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) 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，对无法确定或核实的部分，保险人不承担赔偿责任。

第十五条 投保人应严格遵守政府主管部门制定的旅游消费纠纷处置规定，并加强对自身经营的日常管理，采取合理的预防措施，尽力避免或减少保险事故的发生。

保险人可以对投保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。

第十六条 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) 旅游业务经营许可证复印件；
- (三) 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；
- (四) 《旅游合同》及其附件等；
- (五) 个人代表企业或单位等组织与旅行社签署《旅游合同》的，还需要提供《企业授权书》；
- (六) 投保人上年度经审计的财务报告及当期的财务报表；
- (七) 保险人要求提供的其他相关材料。

第十七条 在保险合同期间内，如投保人的履约能力发生重大变化，履约风险显著增加的，投保人应采取措施降低或消除上述风险，并应及时向旅游行政主管部门报告情况。同时，应按照本保险合同约定及时通知保险人，**保险人可以按照保险合同约定增加保险费或者解除保险合同。**

投保人未履行上述通知义务的，对因保险标的危险程度显著增加导致的保险事故，保险人不承担赔偿保险金责任。

第十八条 发生本保险责任范围内的事故，投保人、被保险人应当及时通知保险人。同时，投保人或被保险人应及时向旅游行政主管部门报告情况，并申请旅游行政主管部门出具《旅游投诉调解书》的调查认定结论；涉及违法、犯罪的，应立即向公安机关报案。**未经旅游行政主管部门调查认定的损失，保险人不承担赔偿责任。**

赔偿处理

第十九条 发生保险事故后，被保险人向保险人请求赔偿时，应提交以下单证：

- (一) 索赔申请书；
- (二) 保险单正本；
- (三) 损失证明；
- (四) 旅游行政主管部门出具的《旅游投诉调解书》或调查认定结论、人民法院判决、裁定及其他生效法律文书相关证明文件。

(五) 保险人要求投保人、被保险人提供的与确定保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

投保人、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。

第二十条 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，保险人在保单载明的每次事故赔偿限额内计算赔偿；

(二) 在保险单载明的赔偿限额内，按被保险人实际损失扣除保险单载明的免赔率计算的免赔额后的金额进行赔偿。

(三) 在保险期间内，无论发生一次或多次保险事故，保险人在本保单项下承担的累计赔偿金额最高不超过保单载明的累计赔偿限额。

第二十一条 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。

第二十二条 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，在与被保险人达成赔偿协议或收到旅游行政主管部门出具的《旅游投诉调解书》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后十日内，履行赔偿保险金义务。本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。

第二十三条 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。

第二十四条 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游客时，如果保险人和被保险人双方已经确认了其中部分游客的赔偿金额，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游客相关的任何新增加的赔偿金。**

第二十五条 被保险人向保险人请求赔偿的诉讼时效期间为二年，自其知道或应当知道保险事故发生之日起计算。

争议解决和法律适用

第二十六条 合同争议解决方式由当事人从下列两种方式中选择一种，并在保险单中约定：

(一) 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委员会仲裁；

(二) 因履行本合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，依法向人民法院

起诉。

第二十七条 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、台地区的法律）。

其他事项

第二十八条 保险责任开始后，未经旅游行政主管部门书面同意，投保人不得解除本保险合同。在保险期间内，经旅游行政主管部门同意解除保险合同的，保险人在解除保险合同时保险金额内，按日比例退还未满期部分的保险费。保险合同因旅游行程提前结束或因本条款第四条中的原因导致结束的，投保人完全履行《旅游合同》的义务而提前终止的，保险人不退还保险费。

第二十九条 本保险合同约定与《中华人民共和国保险法》等法律规定相悖之处，以法律规定为准。本保险合同未尽事宜，以法律规定为准。