

华泰财险客票变更损失保险条款

(注册号: C00015431912023121518011)

总则

第一条 本保险合同由保险单及其他保险凭证、保险条款、投保单等构成。

第二条 本保险合同的被保险人为预订本保险合同约定的飞机、火车、轮船、汽车等公共交通工具客票班次并实际支付票款金额的自然人的。

投保人为被保险人本人或者经保险人同意的具有完全民事行为能力的自然人、法人、其他组织。

保险责任

第三条 在保险期间内,客票预订后,因下列原因致使乘客无法按期登乘客票班次交通工具,对于被保险人因此在客票班次计划出发时间之前首次变更已预订的客票所造成的票款金额损失,保险人按本保险合同约定向被保险人予以赔偿:

- (一) 乘客本人因意外伤害或者突发疾病身故;
- (二) 在出发首日(以投保人已预订的客票载明的计划出发日期为准,下同)之前15天内,乘客的配偶、父母、子女遭遇意外伤害或者患有突发性疾病身故;
- (三) 在出发首日之前7天内,乘客或其配偶、父母、子女遭遇意外伤害事故或患有突发性疾病,经当地医院医生诊断必须住院治疗;或在出发首日之前7天内,乘客或其配偶、父母、子女遭遇意外伤害事故导致骨折;
- (四) 在出发首日之前7天内,乘客或其配偶、父母、子女遭遇意外伤害事故或患有突发性疾病,经当地医院专科医生诊断需急诊留观,或需连续输液治疗,或Ⅱ度及以上程度烧烫伤、或发热38度以上且在出发当日仍处于前述状态的;
- (五) 乘客因被确诊感染传染性疾病而依法依规被强制隔离且在出发当日仍处于被强制隔离状态;
- (六) 在出发首日之前7天内,乘客在中国境内的日常居住地家庭财产因火灾、爆炸、自然灾害等原因遭受严重的财产损失;
- (七) 在出发首日之前7天内,客票班次出发地、目的地发生5级以上地震、海啸;
- (八) 在出发首日之前7天内,客票班次出发地、目的地发生罢工、民间骚乱、暴动、恐怖袭击;
- (九) 在出发首日之前7天内,客票班次出发地、目的地气象部门发布了未来7天内当地可能遭遇橙色及以上程度自然灾害预警信号;
- (十) 在出发首日之前7天内,出发地国家旅游主管部门、外交部发布了针对客票班次目的地所在城市的旅行风险警告,且无法继续原定行程。

客票变更包括客票取消与改签,根据客票班次承运人规定不得退票且不能改签的客票,赔偿被保险人因取消客票造成的客票款金额损失;允许退票的客票,赔偿被保险人退票产生的手续费损失;允许改签的客票,赔偿被保险人改签产生的手续费损失。保险人与投保人可以约定单独承保客票取消责任,或单独承保客票改签责任,也可同时承保客票取消和客票改签责任,并在保险单上载明。

责任免除

第四条 因下列情形之一，直接或间接导致乘客变更客票的，保险人不承担赔偿责任：

- （一）投保人、被保险人、乘客的违法犯罪行为；
- （二）乘客或其配偶、父母、子女的自致伤害或自杀，但自伤或自杀时为无民事行为能力人的除外；
- （三）乘客或其配偶、父母、子女的违法犯罪行为，但无民事行为能力的人除外；
- （四）预订客票或者投保之前发生的保险责任列明的情形；
- （五）未在客票班次计划出发时间前变更客票；
- （六）投保人投保前已意识到或应当意识到任何将可能导致客票变更情况或条件，包括但不限于乘客或其配偶、父母、子女身体状况不适合出行、当时已经宣布或已经发生的任何罢工或其他工人抗议活动、民间骚乱、暴动、恐怖袭击或当时已经发生的任何恶劣天气或自然灾害；
- （七）乘客及其配偶、父母或子女患有精神疾病、心理疾病、性病，或接受整容、康复性治疗、进行择期手术或受醉酒、毒品、管制药品的影响；
- （八）乘客及其配偶、父母或子女因投保前存在的健康问题导致的急性发作；
- （九）乘客及其配偶、父母或子女的流产、分娩；
- （十）所预订的客票用于任何销售、转售或其他盈利目的；
- （十一）客票班次承运人原因、旅行社原因、天气原因或机场、火车站、汽车站等站点宣布封控或关闭导致客票班次取消或延误；
- （十二）客票班次承运人、旅行社或其他售票平台违约、破产或超售；
- （十三）战争（不论宣战与否）、内战、军事行动、恐怖活动、暴乱或其他类似的武装叛乱；
- （十四）生物、化学、原子能或核能装置导致的爆炸、辐射或污染；
- （十五）法律规定或者政府的行政行为、禁令或管制；
- （十六）出发前一个月内至出发首日7天前的期间内，客票班次出发地、经停地及目的地发生地震、海啸；
- （十七）出发前一个月内，客票班次出发地、经停地及目的地爆发或存续流行疫病或大规模流行疫病；
- （十八）乘客未准时办理客票对应的航班、列车、轮船、汽车等公共交通工具手续或相关旅行证件丢失。

第五条 下列损失、费用，保险人不承担赔偿责任：

- （一）可以从客票班次承运人、售票平台或其他渠道退回的客票款部分，不论其是否已实际取得；
- （二）客票款实际支付金额以外的任何损失，包括但不限于支付客票款时使用的折扣券、抵扣券、现金券、客票班次承运人、售票平台或其他渠道的会员里程、各类积分等对应的折扣金额；
- （三）因改签所需支付的除改签手续费之外的其他费用；

- (四) 客票非首次变更发生的损失;
- (五) 本保险合同中载明的免赔额(率);
- (六) 其他不属于本保险合同责任范围内的损失。

保险金额、保险费与免赔额(率)

第六条 本保险合同的保险金额由投保人与保险人协商确定并于合同中载明,最高不得超过客票款的实际支付金额。

第七条 本保险的保险费由保险人与投保人协商确定,并在保险合同中载明。

第八条 保险人和投保人可以在本保险合同项下约定免赔额(率),并于保险单中载明。

保险期间

第九条 除另有约定外,本保险合同保险期间的起始时刻以投保人实际缴纳保险费用时间与所预订客票的出票时间两者中较晚的为准;终止时刻由投保人与保险人协商确定并于保险单中载明,最晚不超过所预订客票班次的计划出发时间。

保险人义务

第十条 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。

第十一条 保险人依本保险条款第十六条取得的合同解除权,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。

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,保险人不得解除合同;发生保险事故的,保险人应当承担赔偿责任。

第十二条 保险事故发生后,保险人按照本保险条款第二十条的约定,认为投保人、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。

第十三条 保险人收到被保险人的赔偿请求后,应当及时就是否属于保险责任作出核定,并将核定结果通知被保险人。情形复杂的,保险人在收到被保险人的赔偿请求后三十日内未能核定保险责任的,保险人与被保险人根据实际情形商议合理期间,保险人在商定的期间内作出核定结果并通知被保险人。对属于保险责任的,在与被保险人达成有关赔偿金额的协议后十日内,履行赔偿义务。

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。

第十四条 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

第十五条 投保人应当在本保险合同成立时一次交清保险费。投保人若未按约定交清保险费的,本保险合同不生效,对本保险合同生效之日前发生的保险事故,保险人不承担保

险责任。

第十六条 订立保险合同时，保险人就乘客预期登乘的公共交通工具客票退改签规定提出询问的，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。

第十七条 知道保险事故发生后，投保人、被保险人应当及时通知保险人。投保人、被保险人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。

上述约定，不包括因不可抗力而导致的迟延。

赔偿处理

第十八条 保险事故发生时，被保险人对保险标的不具有保险利益的，不得向保险人请求赔偿保险金。

第十九条 对于保险责任范围内的损失，保险人以支付保险金的方式赔偿，并将保险金直接支付到被保险人按第二十条约定提供的账户。

第二十条 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

- (一) 索赔申请书；
- (二) 保险单或保险凭证正本；
- (三) 被保险人的有效身份证明；
- (四) 所预订的客票原件或加盖公章的客票班次承运人\售票平台出具的出票证明以及不可退款或不可全额退款的证明、改签或取消手续费收费凭据；
- (五) 被保险人的银行账户信息，包括户名、开户行、账号；
- (六) 保险事故发生证明资料：

1. 若发生第三条第一款列明原因中的第（一）、（二）项中的身故情形，需要提供身故人员医学死亡证明、户籍注销证明以及家庭成员关系证明；

2. 若发生第三条第一款列明原因中的第（三）、（四）项中的意外伤害或患有突发疾病情形，需提供医院出具的医疗诊断证明书（包括但不限于诊断全称、病历和治疗过程）、医疗记录、住院证明、相关医药费单据复印件以及家庭成员关系证明；

3. 若发生第三条第一款列明原因中的第（五）项情形，需提供医院出具的医疗诊断证明书及防疫相关政府部门出具的强制隔离证明；

4. 若发生第三条第一款列明原因中的第（六）项情形，需提供公安、消防部门等有关部门出具的事故证明；

5. 若发生第三条第一款列明原因中的第（七）、（八）、（九）项情形，保险人

以政府或有关机构公开资料为准进行理赔；

6. 若发生第三条第一款列明原因中的第（十）项情形，需要提供乘客出发地国家旅游主管部门、外交部发布的警告通知；

（七） 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；

（八） 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。**

如保险人可以通过第三方平台或其他信息来源获得上述信息、资料或数据的，则可免除被保险人提交上述材料的义务。

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，则本保险人按照本保险合同的责任限额与其他保险合同的累计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。

第二十二条 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。

第二十三条 保险金申请人向保险人请求给付保险金的诉讼时效依据《中华人民共和国（不含港澳台地区）》相关法律规定处理。

保险合同的变更和解除

第二十四条 本保险合同成立后经双方协商一致，可以书面形式进行变更。

第二十五条 除另有约定外，本保险合同成立后，投保人不得解除本保险合同。

争议处理及法律适用

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，提交保险合同载明的仲裁机构进行仲裁；保险合同未载明仲裁机构或者争议发生后未达成仲裁协议的，依法向有管辖权的人民法院起诉。

第二十七条 本保险合同受中华人民共和国司法管辖，适用中华人民共和国法律（不包括香港、澳门及台湾地区法律）。

其它事项

第二十八条 本保险责任范围内的费用如涉及外币，均以该费用发生当日中国人民银行公布的相应外汇基准价折算人民币赔付。

释义

1. 客票班次：是指飞机、火车、轮船、汽车等公共交通工具按规定的航线\路线、日期、时刻的定期运行。
2. 客票班次承运人：指履行客票运载义务，按照客票班次规定将乘客运载到指定目的地的运输企业，包括航空公司、铁路公司、轮船或汽车运输公司等。
3. 客票款：指被保险人预订公共交通工具客票所实际支付的票款金额，不含客票价格以外的保险费、服务费、机场建设费、燃油附加费以及行政机关规定的其他税费。
4. 意外伤害：指遭受外来的、突发的、非本意的、非疾病的客观事件为直接原因致使身体受到的伤害。
5. 突发性疾病：指在本条款规定的保险期间内，首次患有的疾病或突然出现的症状，**不包括本保险合同生效前已经患有的任何疾病或出现的任何症状，也不包括任何慢性疾病（包括但不限于冠心病、高血压、肝硬化、糖尿病、椎间盘突出症、哮喘等慢性疾病）。**
6. 骨折：骨折是指骨结构的连续性完全或部分断裂，包括骨骼完全折断、骨骼不完全折断、骨骼龟裂。
7. 强制隔离：指行政或执法机关强制将检疫传染病病人收留在指定的场所，限制其活动并进行治疗，直到消除检疫传染病传播的危险。
8. 医院：在中华人民共和国境内（**不包括香港、澳门、台湾地区**）的医院是指经中华人民共和国卫生部门评审确定的二级或以上的公立医院或投保人与保险人协商共同指定的医院或医疗机构。
在中华人民共和国境外（包括香港、澳门、台湾地区）的医院是指保险人认可的，根据所在国家或者地区法律合法成立、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形式提供接待病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，其中至少有一名拥有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。**本条款中所指医院不包括以下或类似的医疗机构：**
 - (1) 精神病院；
 - (2) 老人院、疗养院、戒毒中心和戒酒中心；
 - (3) 健康中心或天然治疗所、疗养或康复院。
9. 医生：指领有所在地执业医师执照、在医疗机构内行医并拥有处方权的医生。
10. 家庭财产：指以下财产：
 - (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。

11. 自然灾害：是指雷击、飓风、台风、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，**但不包括高温、寒潮、道路结冰、大雾、雾霾。**
12. 台风、飓风：台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。
13. 严重的财产损失：指室内家庭财产的全部或超过价值1/3的部分遭受损坏或损失。
14. 有效身份证明：指依据法律规定，由有权机构制作颁发的证明身份的证件、文件等，如：居民身份证、户口簿、护照、军人证等。
15. 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不时决定并公布的需要列入乙类、丙类传染病的其他传染病。
16. 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。
17. 警告：出发地为中华人民共和国大陆地区（不包括港澳台地区）的，遵从国家旅游局、外交部发布的劝告和警告级别的国家和地区；出发地为中华人民共和国香港特别行政区的，遵从香港保安局发布的红色警示和黑色警示的国家和地区；出发地为其他地区的，遵从当地相关管理部门、机构发布的警示信息。
18. 择期手术：指由于所患疾病的特征，其治疗手术的时间并不紧急，可以任意选择最适当的时间来作的手术。
19. 不可抗力：指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。