

中国平安财产保险股份有限公司
平安酒店预订取消费用损失保险条款

注册号：C00001731912019122407672

总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单、保险凭证以及批单等组成。凡涉及本保险合同的约定，均采用书面形式。

第二条 本保险合同的投保人应为具有完全民事行为能力的被保险人本人、对被保险人有保险利益的其他人。

第三条 本保险合同的被保险人为提前预订酒店客房的旅客。

第四条 投保人须在支付酒店预订费用后次日 24 点前且在约定入住时间前完成投保。

保险责任

第五条 保险人可以承保下列一项或多项保险责任，具体由投保人和保险人在投保时协商确定，并在保险单中载明。

(一) 列明原因取消保险责任

保险期间内，被保险人提前预定酒店客房，自支付酒店客房费用或其他形式的担保金或押金后，至被保险人酒店预订订单的起始日止，因下列原因无法按预定时间入住酒店、并及时履行与酒店约定的取消预定通知义务后，对于被保险人已经支付且无法退回的酒店客房费用，**保险人按照保险单载明的免赔额和赔偿比例负责赔偿，并以保险单载明的保险金额为限。**

1. 被保险人或其家庭成员身故；
2. 被保险人或其家庭成员发生意外伤害事故且经医生诊断需要接受住院治疗；
3. 被保险人或其家庭成员突发严重急性病；
4. 被保险人在预定机票之前已报名参加的、原定于出发日及之后三天内在目的地进行的国家级考试延期举行；
5. 在出发前十五日内，被保险人或其配偶发生意外流产；
6. 在出发前十五日内，被保险人作为全职雇员被雇主终止雇佣关系；
7. 在出发前七日内，被保险人的家庭财产遭受自然灾害或第三方犯罪行为导致严重的财产损失，并且被保险人必须与警方合作进行调查或在场评估损失；
8. 在出发前七日内，机票出发地或机票目的地发生暴动、被保险人预定机票的承运人雇员罢工、暴风、暴雨、洪水、泥石流、崩塌、火山爆发、5 级及以上地震、海啸或突发传染病。

(二) 非列明原因取消保险责任

保险期间内，被保险人提前预定酒店客房，自支付酒店客房费用或其他形式的担保金或押金后，至被保险人酒店预订订单的起始日止，因除上述第（一）项列明原因以外的其他原因无法按预定时间入住酒店、并及时履行与酒店约定的取消预定通知义务后，对于被保险人

已经支付且无法退回的酒店客房费用，保险人按照保险单载明的免赔额和赔偿比例负责赔偿，并以保险单载明的保险金额为限。

若被保险人已从其他途径获得补偿，则保险人仅承担剩余部分的保险责任。

责任免除

第六条 发生下列情形的，保险人不承担赔偿保险金的责任：

- (一) 被保险人违法犯罪行为造成取消预定酒店的；
- (二) 酒店因自身经营问题不能正常营业或超额销售导致被保险人取消预定；
- (三) 被保险人若以信用卡签账方式支付预定酒店费用后，已按信用卡发卡机构的相关规定，提交声明书请求发卡银行暂停付款或将其缴付款项扣回；
- (四) 其他不属于投保保险责任范围内的损失。

第七条 下列损失或费用，保险人不承担赔偿保险金的责任：

- (一) 被保险人未能及时履行与酒店约定的取消预定通知义务而导致的扩大损失；
- (二) 任何不属于酒店客房费用的其他费用。

保险期间

第八条 本保险合同保险期间由保险人和投保人协商确定，并在保险单中载明。

保险金额

第九条 本保险合同的保险金额由投保人与保险人协商确定，并在保险单上载明。

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，保险人将在确定是否属于保险责任的基本材料收集齐全后，尽快做出核定。

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。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

第十四条 除另有约定外，投保人应当在保险合同成立时缴清保险费。

第十五条 订立保险合同，保险人就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，保险人有权解除本保险合同。

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责任。

第十六条 投保人或被保险人知道保险事故发生后，应当及时通知保险人。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，不承担赔偿保险金责任，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

第十七条 发生保险事故后，被保险人需尽快向保险人报案，并提供以下资料：

- (一) 索赔申请书；
- (二) 保单号；
- (三) 酒店或第三方旅行服务机构出具的被保险人支付预定酒店费用的证明；
- (四) 酒店或第三方旅行服务机构出具的被保险人取消预订酒店的证明及时间，以及不可退回的酒店客房费用金额证明；
- (五) 如投保第五条第(一)项“列明原因取消保险责任”的，还须提供下列证明资料：
 1. 如被保险人或其家庭成员因意外伤害导致伤残、死亡或住院医疗，或突发严重急性病，被保险人需提供公安局或其认可的医院出具的身故证明或县级以上医院出具的病历、诊断证明等医疗证明以及家庭成员关系证明；
 2. 如被保险人或配偶发生意外流产，被保险人需提供释义医院出具的医疗证明；
 3. 如被保险人作为全职雇员被雇主终止雇佣关系，被保险人需提供劳动合同及雇主的解聘证明；
 4. 如被保险人的家庭财产遭受自然灾害或第三方犯罪行为导致严重的财产损失，被保险人需提供公安、消防部门等有关部门出具的事故证明；
 5. 如被保险人参加的考试被延期，被保险人需提供准考证和考试举办机构出示的考试

延期证明。

(六) 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；

(七) 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。

若被保险人未履行上述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保险金的责任。

争议处理和法律适用

第十八条 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或者争议发生后未达成仲裁协议的，依法向中华人民共和国（不包括港澳台地区）人民法院起诉。

第十九条 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

第二十条 保险金申请人向保险人请求保险金的诉讼时效，按照有关法律规定执行，自其知道或者应当知道保险事故之日起计算。

第二十一条 投保人和保险人可以协商变更合同内容。

变更保险合同的，应当由保险人在保险单或者其他保险凭证上批注或附贴批单，或者投保人和保险人订立变更的书面协议。

第二十二条 保险责任开始前，投保人可以书面形式通知保险人解除合同，经保险人同意后，退还其已缴付的保险费。

投保人解除本保险合同时，应提供下列证明文件和资料：

- (一) 保险合同解除申请书；
- (二) 保险单；
- (三) 保险费交付凭证；
- (四) 投保人身份证明。

投保人要求解除本保险合同，自保险人接到保险合同解除申请书之时起，本保险合同的效力终止。

保险责任开始后，投保人不得解除本保险合同。

释义

【第三方旅行服务机构】指合法为旅行提供服务的酒店、旅行社或者网络第三方酒店预订销售平台机构。

【客房费用】指酒店收取的预定客房的费用，包括酒店服务费，但不包括酒店其他费用、税费及其他客人额外要求的费用。

【意外伤害】指以外来的、突发的、非本意的和非疾病的客观事件为直接且单独的原因致使身体受到的伤害。

【家庭成员】在本条款中指被保险人的配偶、子女、父母（包括被保险人父母、被保险人配偶的父母）。

【既往症】指被保险人在本保险合同生效日之前已经确诊罹患的、或知道（应当知道）的有关疾病或症状。包括不限于以下情况：本保险合同生效前，医生已有明确诊断，长期治疗未间断的；医生已有明确诊断，治疗后症状未完全消失，有间断用药情况的；未经医生诊断和治疗，但症状明显且持续存在，以普通人医学常识应当知道的。

【严重急性病】指被保险人在本保险合同生效之前未曾接受治疗或诊断、在保险期间首次罹患且于 72 小时内急性发作的、并且必须立即接受治疗方能避免身体或生命伤害的疾病，不包括既往疾病、精神病、精神分裂、艾滋病、性传播疾病、遗传性疾病、先天性疾病或缺陷、先天性畸形、牙齿治疗（但因意外伤害事故导致的必须进行的牙科门诊治疗不在此限）、预防性手术等非必须紧急治疗的手术、器官移植。

【全职雇员】指与国家机关、事业单位、法人实体或者其他组织等签订了全日制劳动合同的雇员。

【暴动】指多人非法集合进行或威胁进行暴力行动，其目的是破坏社会安宁。

【洪水】指山洪暴发、江河泛滥、潮水上岸及倒灌，不包括规律性的涨潮、自动灭火设施漏水以及在常年水位以下或地下渗水、水管爆裂。

【泥石流】山地大量泥沙、石块突然爆发的洪流，随大暴雨或大量冰水流出。

【崩塌】石崖、土崖受自然风化、雨蚀、崖崩下塌或山上岩石滚下；或大雨使山上砂土透湿而崩塌。

【传染病】指《中华人民共和国传染病防治法》中规定的传染病。

【医院】指保险人与投保人约定的定点医院，未约定定点医院的，则指经中华人民共和国卫生部门评审确定的二级或二级以上的公立医院，但不包括主要作为诊所、康复、护理、休养、静养、戒酒、戒毒等或类似的医疗机构。该医院必须具有符合国家有关医院管理规则设置标准的医疗设备，且全天二十四小时有合格医师及护士驻院提供医疗及护理服务。

【不可抗力】指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。