

三星财产保险（中国）有限公司
火车票退票费用损失补偿保险（2023 版）
（注册号：C00004531912023092861001）

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、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 被保险人为本保险合同约定的火车票上列明的乘客或受该乘客委托购票并实际支付票款金额的自然人两者中的一方。

第三条 投保人为本保险合同约定的火车票上列明的乘客或受该乘客委托购票并实际支付票款金额的自然人两者中的一方。

保险责任

第四条 在本保险合同的保险期间内，乘客由于个人的身体原因、家庭因素、公务需要或其他非乘客主观原因不能在指定的日期乘坐预订的车次，被保险人通过保险合同约定的方式取消预订的火车票，对于产生的退票手续费损失，保险人在保险金额内按照本保险合同约定的给付比例向被保险人赔偿。

责任免除

第五条 因下列情形之一导致的损失、费用、赔偿，保险人不承担赔偿责任：

（一）被保险人故意制造本保险合同保险事故的行为或隐瞒、欺诈行为，违反保险事故发生地法律的非法行为；

（二）铁路运输公司、旅行社或其他火车票代理人的违约、破产或超售；

（三）战争（不论宣战与否）、内战、军事行动、恐怖活动、暴乱、绑架或其他类似的武装叛乱；

（四）生物、化学、原子能或核能装置导致的爆炸、辐射或污染；

（五）政府或司法机关的强制性措施。

第六条 下列损失、费用、赔偿，保险人不承担赔偿责任：

（一）由于火车票改签导致的损失；

（二）被保险人未按铁路运输公司相关规定办理火车票退票手续导致费用损失；

（三）被保险人从铁路运输公司或其他第三方获得退票费用损失补偿的，已获得部分不在本保单给付范围内；

（四）票款实际支付金额以外的任何损失，包括支付票款时使用的折扣券、抵扣券、现金券、各类积分等对应的折扣金额；

（五）按本保险合同中载明的免赔率计算的免赔额；

(六) 其他不属于本保险合同责任范围内的损失。

保险金额

第七条 保险金额是保险人承担给付保险金责任的最高限额。保险金额由投保人、保险人双方约定,并在保险单中载明。发生保险责任范围内的损失,保险人按照被保险人的实际损失及双方约定的赔付比例计算赔偿,但最高不超过保险金额。

保险期间

第八条 除非保险单另有约定,本保险合同的保险期间的起始时刻为投保人提前预订本保险合同约定的火车票、并交纳相关火车票款和保险费时,终止时刻为本保险合同约定的火车票票面指定的开车时间。

保险人义务

第九条 订立保险合同时,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保险合同的内容。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 保险人依据第十六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,保险人应当承担给付保险金责任。

第十二条 保险人按照第二十一条的约定,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。但保险责任的核定必须依赖于特定证明、鉴定、判决、裁定或其他证据材料的,保险人应在被保险人提供或自行取得上述证据材料起三十日内作出核定。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,在与被保险人达成给付保险金的协议后十日内,履行赔偿保险金义务。保险合同对给付保险金的期限有约定的,保险人应当按照约定履行给付保险金的义务。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 除本保险合同另有约定外,投保人应在本保险合同成立时交清保险费,保险费交清前,本保险合同不生效,对保险合同生效前发生的保险事故,保险人不承担保险责任。

第十六条 订立保险合同，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。

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，不承担给付保险金责任，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，不承担给付保险金责任，但应当退还保险费。

第十七条 投保人住所或通讯地址变更时，应及时以书面形式通知保险人。投保人未通知的，保险人按本保险合同所载的最后住所或通讯地址发送的有关通知，均视为已发送给投保人。

第十八条 投保人、被保险人知道保险事故发生后，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

第十九条 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。

第二十条 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提供的被保险人的银行账户或被保险人的第三方账户。

第二十一条 保险金申请人请求赔偿时，应向保险人提供以下证明和资料：

- （一）保险金申请人填具的索赔申请书；
- （二）保险单或其他保险凭证正本；
- （三）被保险人身份证明；
- （四）被保险人所预订的火车票退票费用证明；
- （五）被保险人的银行账户信息，包括户名、开户行、账号或被保险人的第三方账户信息；（用于保险人向被保险人支付赔款）；
- （六）被保险人所能提供的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；
- （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。

保险金申请人因特殊原因不能提供以下材料的，应提供其他合法有效的材料。**保险金申请人未能提供有关材料，导致保险人无法核实的，保险人对无法核实部分不承担给付保险金的责任。**

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。

第二十二条 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约定的责任限额与其他保险合同及本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。**

第二十三条 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。**

第二十四条 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法律（不包括港、澳、台地区法律）处理。

争议处理和法律适用

第二十五条 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，依法向人民法院起诉。

第二十六条 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

第二十七条 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。

第二十八条 投保人在保险期间开始前可提出解除本保险合同的申请，保险人应当退还全部保险费。

保险责任开始后，投保人不得要求解除本保险合同。

第二十九条 除另有约定外，**保险人给付保险金的币种为人民币。**如保险合同涉及外币与人民币的汇率，均以该费用发生当日中国人民银行公布的外汇基准价折算人民币赔付。

释义

（一）保险人：指与投保人签订本保险合同的三星财产保险（中国）有限公司及各分支机构。

（二）改签：乘客在购买火车车票后，变更乘车日期、时间、车次、席位、席别和到站时需办理的签证手续。

（三）不可抗力：指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。