

**众安在线财产保险股份有限公司**  
**电子商务运营商责任保险条款**  
**(众安备-责任【2014】主 30 号)**

**总则**

**第一条** 本保险合同由保险条款、投保单、保险单以及批单组成。凡涉及本保险合同的约定，均应采用书面形式。

**第二条** 凡在中华人民共和国境内（不包括香港、澳门、台湾地区）、登记注册的，按照国家法律、法规规定取得工商营业执照、电信与信息服务业务经营许可证等，合法经营的电子商务运营商，可以作为本保险的被保险人。

**第三条** 本保险合同的“保险人”指众安在线财产保险股份有限公司。

**保险责任**

**第四条** 在本保险合同中列明的保险期限内，因发生以下情形，导致被保险人依据中华人民共和国法律（不包括香港、澳门、台湾地区法律）应当承担赔偿责任或给付义务的，保险人根据本保险合同的约定负责赔偿：

- （一）被保险人平台销售的商品或提供的服务造成消费者人身损害和/或财产损失的；
- （二）基于保险合同记载承保的服务承诺、保证义务或其他合同责任，被保险人应当向消费者承担赔偿责任或给付义务的。

投保人可选择以上一项或全部进行投保，保险人就每项应承担的保险责任分别以保险合同中记载的赔偿限额为准，不同保险责任的赔偿限额不得累加或合并使用。

**第五条** 下列费用，保险人也负责赔偿：

- （一）事先经保险人书面同意的仲裁或诉讼费用及律师费用；
- （二）保险责任事故发生时，被保险人为控制或减少损失所支付的必要、合理的费用。

**第六条** 对于每次事故，保险人就上述第四条、第五条项下的赔偿金额分别不超过本保险合同中列明的每次事故及累计赔偿限额。

**责任免除**

**第七条** 以下除外责任仅适用于**第四条第（一）项**保险责任。

因下列原因之一导致的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- （一）被保险人根据与他人的协议应承担的责任，但即使没有这种协议，被保险人仍应承担的法律责任不在此限；

- (二) 由被保险人承担的对其雇员的赔偿责任；
- (三) 因产品缺陷造成被保险人所有、照管或控制的财产的损失；
- (四) 产品仍在制造或销售场所，尚未转移至用户或消费者手中所造成的损失赔偿责任；
- (五) 被保险人故意违法生产、出售或分配的产品造成他人的人身伤害或财产损失的赔偿责任；
- (六) 被保险人知道或经合理推断应当知道在其平台上销售商品或提供服务的第三方，其产品或服务存在质量问题或缺陷，未予以制止的；
- (七) 被保险产品本身的损失及被保险人因收回、更换或修理有缺陷产品造成的损失和费用；
- (八) 任何与产品、服务相关的产品交付条件、交付标准适用有关的索赔
- (九) 第三方在被保险人平台销售其商品或提供服务的，该第三方应当承担的责任及费用；
- (十) 其他不属于本保险责任范围内的损失、费用或责任。

第八条 以下除外责任仅适用于第四条第（二）项保险责任。

- (一) 被保险人与消费者间的销售合同关系被依法认定无效、被撤消或经双方协商一致解除的；
- (二) 销售合同所涉及的商品或服务灭失或消失，导致保险人无法判定保险责任的；
- (三) 任何与第三方的财产损失和/或人身伤害相关的索赔；
- (四) 销售合同涉及的商品、服务本身的贬值损失、市价跌落等；
- (五) 被保险人任何间接损失、精神损害等；
- (六) 被保险人依据法律规定、合同约定可中止履行销售合同义务时，仍继续履行合同而发生或扩大的损失；
- (七) 被保险人采纳第三方数据或标准为依据的，第三方数据提供错误或标准适用有误的；
- (八) 其他不属于本保险责任范围的一切损失、费用和责任。

第九条 以下除外责任适用于第四条所有保险责任。

因以下任一原因导致的损失、费用或责任，保险人皆不予以承担：

- (一) 被保险人及其代表的故意或重大过失行为；
- (二) 被保险人违法、违规经营或超出业务经营范围或期限的；
- (三) 被保险人未按照法律规定或其内部规程对第三方商户进行审核及监督的；
- (四) 因黑客入侵、系统故障、网络瘫痪、电脑设备问题等导致的索赔；
- (五) 被保险人委托、授权第三方经营管理的或代理第三方经营管理的；
- (六) 行政性罚款、刑事罚金、惩罚性赔偿；
- (七) 由于战争、类似战争行为、敌对行为、武装冲突、恐怖活动、谋反、政变直接或间接引起的任何后果所致的责任；
- (八) 由于罢工、暴动、民众骚乱或恶意行为直接或间接引起的任何后果所致的责任；
- (九) 由于核裂变、核聚变、核武器、核材料、核辐射及放射性污染所引起的直接或间接责任；

(十) 本保险单明细表或有关条款中规定的应由被保险人自行负担的每次事故免赔额。

#### 保险期间

**第十条** 保险期间由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定，以保险合同中载明的起讫时间为准，最长不超过一年。

#### 赔偿限额

**第十一条** 本保险合同的赔偿限额由投保人和保险人协商确定，经过保险人书面确认，载于保险合同中。每次事故赔偿限额是指保险人就每一独立索赔需向被保险人承担赔偿金额的最高额度。累计赔偿限额是指保险人在保险期限内向就所有独立索赔需向被保险人承担的所有赔偿金额合计的最高额度。

#### 保险人义务

**第十二条** 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约定的保险凭证。

**第十三条** 保险人依据本保险合同的约定，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。

**第十四条** 保险人收到被保险人的赔偿保险金的请求后，应当及时作出核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定；由于非保险人可以控制的原因导致核定困难的，保险人应当在六十日内作出核定。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。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通知书，并说明理由。

**第十五条** 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保险金的数额后，应当支付相应的差额。

#### 投保人及被保险人义务

**第十六条** 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。投保人在投保时应如实填写被保险人的经营情况并递交有效的经营许可文件。

**第十七条** 除另有约定外，投保人应在本合同成立时交清保险费。保险费未交清前，本合同不生效，保险人不承担保险责任。

**第十八条** 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，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，不承担赔偿保险金的责任，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。

**第十九条** 被保险人向保险人请求赔偿时，应当遵循以下流程并递交相关资料、信息：

- （一）保险单；
- （二）索赔申请书；
- （三）被保险人对第三方索赔的说明及意见；
- （四）索赔涉及的产品销售或服务协议、服务承诺的；
- （五）被保险人采纳的第三方数据或标准的证明资料；
- （六）索赔人提交的索赔文件及与其沟通的所有邮件、函件及传真；
- （七）涉及诉讼的，需提交法院的传票、诉状，以及其他所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料；

被保险人未履行前款约定的信息提供义务，导致保险人无法核实损失情况的，保险人对其无法核实部分不承担赔偿责任。

**第二十条** 投保人及被保险人应严格遵守国家法律法规，提供不低于国家及行业标准的产品或服务，不得提供假冒伪劣产品或/和服务。如由于投保人违反本条款，造成赔偿风险程度显著增加的，投保人和/或被保险人应尽力采取一切必要、合理的措施，避免保险事故发生，并立即通知保险人。

**第二十一条** 保险事故发生时，被保险人应该尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失，否则，因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。

发生保险责任范围内的损失，投保人、被保险人应及时向有关第三方责任人行使追偿的权利，并采取诉讼或仲裁及财产保全措施。因采取措施不及时致使损失扩大，对损失扩大部分保险人不承担赔偿责任。

### **赔偿处理**

**第二十二条** 保险事故发生时，如果存在重复保险，保险人按照本保险合同的相应保险金额与其他保险合同及本保险合同相应保险金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** 因投保人或其他第三者对保险标的的损害而造成保险事故的，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投保人或其他第三者请求赔偿的权

利。前款规定的保险事故发生后，被保险人已经从投保人或其他第三者取得损害赔偿的，保险人赔偿保险金时，可以相应扣减被保险人从第三者已取得的赔偿金额。

保险人依照本条规定行使代位请求赔偿的权利，不影响被保险人就未取得赔偿的部分向第三者请求赔偿的权利。

**第二十四条** 保险事故发生后，保险人未赔偿保险金之前，被保险人放弃对投保人或其他第三者请求赔偿的权利的，保险人不承担赔偿保险金的责任。

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投保人或其他第三者请求赔偿的权利的，该行为无效。

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。

**第二十五条** 保险人向投保人或其他第三者行使代位请求赔偿的权利时，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。

**第二十六条** 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

**第二十七条** 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，依法向人民法院起诉。

**第二十八条** 本保险合同的争议处理适用中华人民共和国法律（不包括香港、澳门及台地区法律）。

#### 其它事项

**第二十九条** 投保人和保险人可以协商变更保险合同内容，变更保险合同的，应当由保险人在保险单或其他保险凭证上批注或签发批单，或投保人和保险人订立变更保险合同的书面协议。保险责任开始后，除另有约定或法律规定的情形外，投保人或被保险人不得解除本保险合同。