

**众安在线财产保险股份有限公司**  
**在线试用商品履约保证保险条款**

**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、批单组成。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可以为以下三者之一：

- (一) 在网络平台上合法进行试用商品销售和/或试用服务提供的自然人、法人、或其他组织；
- (二) 在网络平台上购买在线试用商品和/或服务的自然人、法人、或其他组织；
- (三) 提供网络平台服务的法人或其他组织。

**第三条** 本保险合同的被保险人为在网络平台上合法进行试用商品销售和/或试用服务提供的自然人、法人或其他组织。

**第四条** 本保险合同中的网络平台指依据中华人民共和国法律（不包含香港、澳门及台湾地区法律）登记注册、合法经营的，为被保险人提供交易信息、网络平台渠道及相关技术服务的，在本保险合同中记载的电子商务服务平台。

**保险责任**

**第五条** 在保险期间内，被保险人通过网络平台与消费者达成商品和/或服务试用销售合同后，因消费者未能按照约定如期返还试用销售合同所涉及的所有商品及其商品配件，亦未支付商品和/或服务全部款项，并直接导致被保险人经济损失的，则保险人按照本保险合同约定，依据保险合同的约定在保险金额内向被保险人承担赔偿责任。

**第六条** 发生保险事故后，被保险人支付的事先经保险人书面同意的仲裁、诉讼费用以及其他费用（如勘验费、鉴定费、律师费等），保险人根据本保险合同的约定在保险金额内负责赔偿责任。

**责任免除**

**第七条** 因以下任一情形导致的损失、费用或责任，保险人不负赔偿责任：

- (一) 投保人、被保险人及其雇员、代理人的故意行为或重大过失行为；
- (二) 被保险人与消费者之间的试用销售或服务合同关系被依法认定无效、被撤销或经双方协商一致解除的；

- (三) 被保险人未通过本保险合同载明的网络平台订立试用销售或服务合同的；
- (四) 试用销售合同所涉及的商品在使用、仓储及运输途中或其他非因消费者未归还原因所造成的损失；
- (五) 消费者在未收到试用销售合同所涉及的商品或服务前发生的任何损失；
- (六) 被保险人无法提供有效销售合同证明或无法证明消费者实际收到试用商品或接受服务的；
- (七) 消费者归还试用商品后，由于被保险人怠于收货所造成的商品灭失或损失；
- (八) 保险事故发生后，应由其他责任方对此事故承担责任，而投保人或被保险人未保留并向保险人转让向责任方追索的权利的；
- (九) 行政行为或司法行为；
- (十) 战争、类似战争行为、敌对行为、武装冲突、军事行动、恐怖活动、谋反、政变、罢工、暴动、民众骚乱；
- (十一) 核裂变、核聚变、核武器、核材料、核爆炸、核辐射以及放射性污染；
- (十二) 地震、海啸等自然灾害。

**第八条** 下列损失、费用和责任，保险人也不负责赔偿：

- (一) 被保险人任何间接损失、精神损害等；
- (二) 被保险人提供商品、服务导致的任何第三方的财产损失和/或人身伤害索赔；
- (三) 销售合同涉及的商品、服务本身的贬值损失、市价跌落等；
- (四) 被保险人不履行或未完全履行试用销售或服务合同下的义务导致的损失；
- (五) 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；
- (六) 不属于本保险合同约定的，适用于赔偿责任认定及赔偿金核算的法律、法规或网络平台交易规则的损失、责任或费用；
- (七) 网络平台故障、黑客攻击、系统错误等导致的损失；
- (八) 本保险合同中约定的免赔额（率）。

**第九条** 其他不属于本保险责任范围内的损失和费用，保险人均不负责赔偿。

### 保险金额与免赔额（率）

**第十条** 保险金额为保险人承担赔偿责任的最高金额，由投保人与保险人协商确定，并在保险合同中载明。

**第十一条** 每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在本保险合同中载明。

### 保险期间

**第十二条** 保险期间由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定，保险期间最长为一年，以保险合同中载明的起讫时间为准。

### 保险费

**第十三条** 除另有约定外，投保人应当在保险合同成立时交付保险费。经保险人书面同意分期缴费的，投保人应按照本保险合同约定的期限支付保险费。

依法成立的保险合同，以按本保险合同约定的期限支付保险费为保险合同的生效条件。投保人未按约定及时足额交付保险费的，保险人有权解除本保险合同，保险合同自保险人解除本保险合同的书面通知送达投保人时解除，保险人有权向投保人收取自保险责任开始之日起至本保险合同解除之日止期间的保险费。

### 保险人义务

**第十四条** 订立本保险合同时，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本保险合同的内容。对本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。

**第十五条** 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。

**第十六条** 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责任。

**第十七条** 保险人按照第二十四条的约定，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。

**第十八条** 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，在与被保险人达成赔偿保险金的协议后十日内，履行赔偿保险金义务。本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。

**第十九条** 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。

### 投保人及被保险人义务

**第二十条** 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。与试用销售相关的合同、试用协议、网络平台交易规则等影响被保险人与消费者权利义务的法律文件,投保人应在投保时向保险人如实声明和披露,如发生变化或更新的,应提前通知保险人,如对保险人承担的保险责任有影响的,保险人有权解除本保险合同或要求投保人追加保费。

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,不承担赔偿或者给付保险金的责任,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,不承担赔偿或者给付保险金的责任,但应当退还保险费。

**第二十一条** 投保人应提供的投保材料,投保人可以委托本保险合同约定的网络平台代为整理和提供。

**第二十二条** 投保人应按照保险合同约定及时交付保险费。

**第二十三条** 知道保险事故发生后,投保人和被保险人应该:

(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) 立即通知保险人,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。

**第二十四条** 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) 被保险人在网络平台与投保人达成销售协议的凭证及协议文本;

- (二) 投保人未履行销售合同义务的证明;
- (三) 被保险人因保险事故遭受直接经济损失的资料、文件及金额;
- (四) 其它投保人可提供的与保险事故相关的资料、信息;
- (五) 保险人合理要求的, 与明确保险事故、厘定损失承担相关的资料、信息。

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。

**第二十五条** 投保人应根据诚实守信的原则, 提供符合国家有关质量标准的产品或/和服务, 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, 保险人可以按照实际风险程度要求增加保险费或解除保险合同。保险人解除保险合同的, 应当将已收取的保险费, 按照扣除自保险责任开始之日起至合同解除之日止应收的部分后, 退还投保人。

投保人未履行前款规定的通知义务的, 因赔偿风险程度显著增加而发生的保险事故, 保险人不承担赔偿保险金的责任, 如保险人向买家或收货方垫付赔偿款的, 被保险人应当将同等数额的赔偿金补偿给保险人。

**第二十六条** 保险事故发生后, 保险人未履行赔偿义务之前, 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**

**第二十七条** 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。

**第二十八条** 发生保险责任范围内的损失, 应由消费者或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投保人、被保险人对消费者或有关责任方请求赔偿的权利, 投保人、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，投保人、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，投保人、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；由于投保人、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。

**第二十九条** 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

**第三十条** 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。

**第三十一条** 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、澳门及台湾地区法律）。

### 其它事项

**第三十二条** 保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，应当向保险人支付相当于保险费 10%的退保手续费，保险人应当退还剩余部分保险费；保险人要求解除保险合同的，不得向投保人收取手续费并应退还已收取的保险费。

试用商品发货日或试用服务发生日之后，除法定或本保险合同约定事项外，投保人不得解除本保险合同。