

**众安在线财产保险股份有限公司**  
**消费保障保险条款**  
**(众安在线)(备-普通家财险)【2016】(主)062号**

**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、批单及特别约定组成。凡涉及本保险合同的约定，均采用书面形式。

**第二条** 购买商品的消费者、商品的销售方或其他经保险人审核同意的第三方均可作为本保险合同的投保人。

**第三条** 本保险合同的被保险人为购买商品的消费者。

**第四条** 本保险的保险人为众安在线财产保险股份有限公司（以下简称“保险人”）。

**保险责任**

**第五条** 在保险期间内，被保险人在保险合同载明的实体商店或网络平台购买商品或服务，如由于商品或服务不能满足被保险人的消费需求，导致被保险人向卖方或其他保险合同约定可接受退货的一方退还或转让完整商品或未使用的服务而产生的订单金额内的损失，由保险人根据保险合同的约定负责赔偿。

**责任免除**

**第六条** 发生任何下列情形之一的，保险人不负责赔偿：

- （一）被保险人购买的产品或服务是本保险合同约定可以承保范围外的；
- （二）非被保险人本人购买的商品或服务；
- （三）因产品召回引起的退货请求；
- （四）被保险人未按照合同的约定退回商品；
- （五）被保险人所购的服务类商品已被使用或消费；
- （六）超出被保险人实际支付的订单金额以外的任何损失或责任，包括但不限于支付货款时使用的折扣券、抵扣券、现金券、优惠券等对应的折扣金额等；
- （七）被保险人所购买的服务类商品的供应商主动取消该服务、违约或破产的；
- （八）被保险人购买的商品用于销售、转售等非自身消费的目的；
- （九）根据购买合同约定、法律法规规定或者买卖双方约定，被保险人就购买的商品或服务退回给卖家并能够从卖家获得赔偿的部分；
- （十）被保险人从其他第三方已获得赔偿的部分；
- （十一）保险合同中载明的应由被保险人自行承担的免赔额或按免赔率计算的免赔额。

**第七条** 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）**

**第八条** 保险金额为保险人承担赔偿责任的最高限额。除另有约定外，本保险合同的保险金额为被保险人购买商品或服务时实际支付的订单金额。

**第九条** 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，并在保

险合同中载明。

### 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，具体以保险合同中载明的起讫时间为准，但最长不超过一年。

### 保险费

**第十一条** 投保人应当在保险合同成立时交清保险费。除双方另有约定外，保险费交清前发生的保险事故，保险人不承担保险责任。

### 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保险凭证。

**第十三条** 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。

**第十四条** 保险人按照**第二十条**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。

**第十五条** 保险人收到被保险人的赔偿保险金的请求后，应当及时对是否属于保险责任作出核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定，但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。

**第十六条** 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

**第十七条** 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。

**第十八条** 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。

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。

**第十九条** 知道或应该知道保险事故发生后，被保险人应该：

- (一) 及时向保险人提出索赔申请；
- (二) 妥善保存购买凭据、商品本身及其他与交易相关的资料信息；

(三) 协助投保人、保险人进行事故调查。**被保险人拒绝或者妨碍保险人进行事故调查导致无法确定事故原因或核实损失情况的，保险人对无法确定或核实的部分，不承担赔偿责任。**

#### 赔偿处理

**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) 保险合同凭据；
- (三) 被保险人身份证明；
- (四) 购物记录（包括但不限于支付凭证、购物发票、信用卡账单、银行卡流水等信息）；
- (五) 退回或转让商品的货运单号以及完整商品；
- (六) 服务类商品订单及无法退款或部分退款的证明；
- (七) 商品或服务的所有权及使用权转让给保险人或保险人指定方的相关证明或凭据；
- (八) 其他能证明保险事故发生及损失程度的文件、资料。

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。**

**第二十一条** 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

**第二十二条** 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，依法向保险人所在地人民法院起诉。

**第二十三条** 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、澳门或台湾地区法律）。

#### 其他事项

**第二十四条** 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。除双方另有约定外，在保险责任开始后，投保人不可申请退保。