

**众安在线财产保险股份有限公司**  
**网络购物交易保障保险条款**  
**(众安在线)(备-普通家财险)【2017】(主)004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** 凡在本保险合同约定的网络交易平台上购买商品和/或服务、享受交易平台服务保障的买家，可作为本保险合同的被保险人。

**第三条** 本保险合同所称“卖家”，是指在本保险合同约定的网络交易平台上出售商品和/或提供服务，并与本保险合同所载的被保险人发生实际交易往来，生成有效订单的自然人或法人。

**第四条** 除另有约定外，本保险合同中所指的卖家、买家及网络交易平台均可作为本保险合同的投保人。

**保险责任**

**第五条** 保险期间内，被保险人在本保险合同约定的网络交易平台上购买商品和/或服务的过程中，因发生下列情形导致被保险人向保险人提出索赔申请的，则保险人按照本保险合同的约定，向被保险人承担赔偿责任。

(一) 被保险人在提交订单并付款成功后，因遭受卖家的欺骗或诱导，导致其在未实际收到货物和/或享受服务的情况下，由本人在网络交易平台上进行了确认收货操作，或者平台系统按照收货规则自动完成确认收货，对于上述因卖家未实际发货，被保险人已实际支付的货款损失，由保险人在保险金额内负责赔偿。

(二) 卖家账户被盗用或冒用时，因遭受盗用者或冒用者的欺骗或诱导，导致被保险人在未实际收到货物和/或享受服务的情况下，由本人在网络交易平台上进行了确认收货操作，或者平台系统按照收货规则自动完成确认收货，对于上述因卖家未实际发货，被保险人已实际支付的货款损失，由保险人在保险金额内负责赔偿。

**责任免除**

**第六条** 下列情形或因下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不承担赔偿责任：

- (一) 被保险人及其代表的故意行为或违法犯罪行为；
- (二) 被保险人在保险合同成立之前已经知道或可以合理预见保险事故发生的；
- (三) 被保险人在未受到欺骗或诱导的情况下，自身主动完成确认收货操作的；
- (四) 被保险人已实际收到货物或享受服务的；
- (五) 被保险人已收到卖家的退款或已经从其他渠道获得补偿/赔偿的部分；
- (六) 虚假交易或其他被证明为无效的交易；
- (七) 被保险人和卖家串通，故意制造保险事故；
- (八) 被保险人无法提供其遭受欺骗或诱导的证明材料的，或伪造、变造证明材料的；
- (九) 他人代替被保险人完成确认收货操作，包括但不限于被保险人的家庭成员、家庭

雇佣人员或共同居住人员等；

(十) 行政或司法行为。

**第七条** 下列损失、费用和责任，保险人不承担赔偿责任：

(一) 任何形式的精神损害赔偿；

(二) 任何间接损失；

(三) 被保险人非在本保险合同载明的网络交易平台上发生的损失；

(四) 在未受欺骗或诱导的情况下，被保险人未遵循保险合同载明的网络交易平台的交易规则所造成的损失；

(五) 在交易过程中由于货品质量及描述不符等交易纠纷引起的损失；

(六) 本保险合同中载明的免赔额，或根据本保险合同约定的免赔率计算的金额。

**第八条** 其他不属于本保险责任范围内的损失、费用和责任，保险人不承担赔偿责任。

### 保险金额与免赔额（率）

**第九条** 保险金额为保险人承担赔偿责任的最高金额，具体以保险合同中载明的金额为准。

**第十条** 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

**第十一条** 本保险合同的保险期间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** 保险人按照**第十九条**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。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的数额后，应当支付相应的差额。

### 投保人、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。

**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。**

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的责任。

**第十七条** 除另有约定外，投保人应当在保险合同成立时缴清保险费。

**第十八条** 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；

（三）允许并且协助保险人进行事故调查；**对于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；**

（四）涉及违法、犯罪的，应立即向公安部门报案，**否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。**

**第十九条** 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

- （一）保险合同凭据；
- （二）索赔申请书；
- （三）被保险人的有效身份证件；
- （四）被保险人在网络交易平台的交易记录；
- （五）被保险人的支付流水，包括但不限于支付记录、转账记录、银行账单；
- （六）被保险人遭受欺骗或诱导的文件记录，包括但不限于短信、聊天记录或电话记录；
- （七）公安机关提供的报案、立案及未破案证明等书面材料；
- （八）投保人、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。

**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，保险人对无法核实部分不承担赔偿责任。**

若保险人可通过第三方平台或其他信息来源可获得上述信息、资料或数据的，则可相应免除被保险人提交上述材料的义务。

## 赔偿处理

**第二十条** 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。

**第二十一条** 发生保险责任范围内的损失时，保险人按以下方式计算赔偿：

（一）对于每次事故造成的损失，保险人根据被保险人实际损失的金额，在保险金额范围内计算赔偿；

（二）在依据本条第（一）项计算的基础上，保险人在扣除每次事故免赔额或按照每次事故免赔率计算的金额后进行赔偿；

（三）在保险期间内，保险人对多次事故损失的累计赔偿金额不超过本保险合同所载的保险金额。

**第二十二条** 保险人一次或累计赔偿的金额达到保险合同载明的保险金额时，本保险合同的保险责任自动终止。

**第二十三条** 发生保险责任范围内的损失，保险人在履行赔偿责任后，若被保险人实际收到所购商品和/或享受服务的，应向保险人退还已支付的保险赔款。

**第二十四条** 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。

保险人向被保险人赔偿保险金之后，又经公安机关破案追回部分损失的，则追回金额应按该次事故保险人已赔偿部分与被保险人自担部分的比例在保险人和被保险人之间分摊。

**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。

**第二十五条** 发生保险事故时，如果被保险人的损失从其他有相同或类似保障的保险项下也能够获得赔偿，则本保险人按照本保险合同的保险金额与其他保险合同及本保险合同的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。**

被保险人在请求赔偿时应当如实向保险人说明与本保险合同保险责任有关的其他保险合同的情况。对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。

**第二十六条** 保险人受理报案、查勘、核损定价、参与案件诉讼、向被保险人提供建议等行为，均不构成保险人对赔偿责任的承诺。

### 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，依法向保险人所在地人民法院起诉。

**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（不含港、澳、台地区法律）。

## 其他事项

**第二十九条** 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。

**第三十条** 保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，应当向保险人支付不超过 5% 的退保手续费，保险人应当退还剩余部分保险费。

保险责任开始后，投保人要求解除保险合同的，自通知保险人之日起，保险合同解除，保险人按附录规定的短期费率表计收保险责任开始之日起至合同解除之日止期间的保险费，并退还剩余部分保险费。

## 释义

**第三十一条** 本保险合同涉及下列术语时，适用下列释义：

**【近亲属】**指配偶、父母、子女、兄弟姐妹、祖父母、外祖父母、孙子女、外孙子女和其他具有抚养、赡养关系的亲属。

**【虚假交易】**指被保险人与卖家通过虚构或隐瞒交易事实、规避或恶意利用信用记录规则、干扰或妨害信用记录秩序等不正当方式获取虚假的商品销量、店铺评分、信用积分等不当利益，妨害买家权益的行为。

**附录：短期费率表**（注：保险期间已经过月数不足一月的按一月计算）。

|           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|
| 保险期间已经过月数 | 一个月 | 二个月 | 三个月 | 四个月 | 五个月 | 六个月 | 七个月 | 八个月 | 九个月 | 十个月 | 十一个月 | 十二个月 |
| 年费率的比例（%） | 10  | 20  | 30  | 40  | 50  | 60  | 70  | 80  | 85  | 90  | 95   | 100  |