

**众安在线财产保险股份有限公司**  
**交易保障保险条款**  
**(众安在线)(备-其他)【2019】(主)024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** 凡在本保险合同约定的网络交易平台上合法开展销售商品的经营活 动且符合法律规定并受网络交易平台各类协议和/或规则约束的自然人、法人和其他组织，可作为本保险合同的被保险人。

**第三条** 本保险的保险人是指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**

**第四条** 在保险期间内，进行网络购物的消费者通过本保险合同约定的网络交易平台提交有效订单，在被保险人处购买并收到保险合同载明范围内的商品后，在符合网络交易平台退货规则的情况下，发起退货申请并实际完成退货流程，造成被保险人下列损失的，保险人在保险合同约定的赔偿限额内负责赔偿：

（一）退货商品因破损、腐坏及受污等原因造成的商品价值贬损，且贬损金额经由保险人或者保险人指定的价格评估机构（根据国家法律法规，具有合法价格评定资质的机构）评估确认的；

（二）根据网络交易平台各类协议和/或规则，应由被保险人承担的因退货运输、鉴定及关税等导致的费用损失；

**第五条** 投保人与保险人应就本保险合同承保的商品订单收货地址位于境内（不含港澳台）或境外（包含港澳台）进行约定，并在保险合同上载明。

**责任免除**

**第六条** 下列原因或情形下发生的保险事故，保险人不负责赔偿：

（一）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；

（二）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；

（三）行政行为或司法行为；

（四）被保险人及其代表的故意、纵容、授意或重大过失行为或被保险人雇用人员的故意行为；

（五）被保险人与消费者之间的买卖合同关系被依法认定为无效或被撤销的；

（六）被保险人根据法律规定或者网络交易平台的各类协议和/或规则应当办理市场主体登记但截止买卖合同成立时未办理的；

（七）被保险人根据法律规定或者网络交易平台的各类协议和/或规则应当取得相关行政许可但截止买卖合同成立时未取得；

- (八) 被保险人出售的商品属于法律、行政法规禁止交易的商品；
- (九) 被保险人出售的商品不属于保险合同载明的范围；
- (十) 被保险人未全面、真实、准确、及时地披露商品信息或者进行虚假或引人误解的商业宣传导致消费者发起退货的；
- (十一) 消费者提起的退货申请不符合网络交易平台规定的退货规则；
- (十二) 消费者未在网络交易平台退货规则规定时间内发起退货流程的情形；
- (十三) 被保险人提出理赔申请的时间或退货流程开始的时间早于消费者购买时间；
- (十四) 被保险人未在保险及索赔期间内提出索赔的；
- (十五) 被保险人提供伪造、变造证明材料的；
- (十六) 载明于本保险合同上的网络交易平台各类协议和/或规则之外的赔偿责任。

**第七条** 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

(一) 保险事故所造成的律师费、诉讼费、复利、罚息、侵权赔偿金、逾期利息以及精神损失费等间接损失；

(二) 保险合同中载明的应由被保险人自行承担的免赔额（率）。

**第八条** 其他不属于本保险责任范围内的损失、责任和费用，保险人均不负责赔偿。

#### 赔偿限额与免赔额（率）

**第九条** 赔偿限额包括每次事故赔偿限额、累计赔偿限额，由投保人与保险人协商确定，并在保险合同中载明。保险人对保险事故所承担的赔偿金额不超过本保险合同列明的赔偿限额。在本保险合同项下，不论发生多少次保险事故，保险人针对被保险人承担的累计赔偿金额不超过保险合同中列明的累计赔偿限额。

**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，并在本保险合同中载明。

#### 保险期间

**第十一条** 保险期间由投保人与保险人在订立保险合同时协商确定，以保险合同上载明的起讫时间为准，最长不超过一年。

#### 保险费

**第十二条** 除另有约定外，投保人应当在保险合同成立时交付保险费。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

**第十三条** 订立本保险合同时，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。

**第十四条** 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。

**第十五条** 保险人收到被保险人或受益人的给付保险金的请求后，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。

保险人将核定结果通知被保险人或受益人；对属于保险责任的，在与被保险人或受益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或受益人发出拒绝给付保险金通知书，并说明理由。

保险人自收到给付保险金的请求和有关证明、资料之日起六十日内，对其给付的数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；保险人最终确定给付的数额后，支付相应的差额。

**第十六条** 保险人认为被保险人或受益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、被保险人或受益人补充提供。

### 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** 投保人在投保时应如实填写包括投保人身份信息、被保险人身份信息、商品订单的信息、在网络交易平台所开设的店铺信息在内的投保所需的信息。

**第十九条** 投保人应按照保险合同约定及时交付保险费。

**第二十条** 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。

被保险人未履行此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。

**第二十一条** 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、被保险人应保存能够证明损害原因及损失大小的证据，并及时向保险人提供。

### 赔偿处理

**第二十二条** 被保险人向保险人请求赔偿时，应当按照保险人的要求递交相关资料、信息：

- (一) 保险单或其他有效保险凭证；
- (二) 理赔申请书；
- (三) 消费者与被保险人在符合网络交易平台退货规则下就退货条件达成一致的证明及返还款项的凭证；
- (四) 被保险人实际承担的损失金额的证明，包括保险人在保单中载明的价值评估材料；
- (五) 保险人合理要求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。

被保险人未能提供有关材料，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。

投保人、被保险人了解并同意保险人在厘定保险责任时将遵循对投保人、被保险人有约束力的、投保本保险时所在的网络交易平台各类协议和/或规则。

**第二十三条** 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。

**第二十四条** 发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方承担赔偿责任的，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，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，保险人就被保险人对有关责任方放弃赔偿请求的部分不承担赔偿责任；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；由于投保人或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** 投保人、被保险人谎称、伪造或变造事故证据，编造或夸大事故原因等情形，保险人除有权解除合同、不承担给付保险金责任外，如已经进行了赔付，还有权要求保险金申请人返还已给付的保险金，并要求其承担保险人为查明和确定保险事故的性质、原因和保险标的损失程度而支付的必要合理费用。如果投保人、被保险人的行为构成犯罪，保险人将依法报请司法机关处理。

**第二十六条** 保险人受理报案、参与案件诉讼、向投保人、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。

### 合同变更与解除

**第二十七条** 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。

### 争议处理和法律适用

**第二十八条** 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

险合同载明的仲裁机构仲裁；保险合同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。

**第二十九条** 本保险合同的争议处理适用中华人民共和国法律(不包括港澳台地区法律)。